

# المراسم الدبلوماسية والرسامية

د. كامل سرمد حسن



الناشر

المراسم الدبلوماسية والرسامية

د. كامل سرمد حسن



الناشر

المراسم الدبلوماسية  
والرسمية



ALL RIGHTS RESERVED

جميع الحقوق محفوظة

اصدار - 2019

الحرير: هيئة تحرير  
تصميم الغلاف: تضال جمهور  
الصف والإخراج: سامي أبو سعدة  
الطبعة: مطبعة رشاد بريس - بيروت

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق إستعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

عمان-الأردن

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means without prior permission in writing of the publisher.

Amman-Jordan

البازوري



دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع

عمان-العبدلي-مقابل مجلس النواب

تلفاكس: +962 6 4614185

هاتف: +962 6 4626626

الرمز البريدي: 11152

ص.ب: 520646

info@yazori.com

www.yazori.com

# المراسم الدبلوماسية والرسمية

د. كامل سرمد حسن



اليازوري

Blank body area

## محتويات الكتاب

١٣	مقدمة الكتاب
----	--------------

### الفصل الأول

#### ادارة المراسم - محتويات الفصل

١٩	مفهوم ادارة المراسم
٢١	علاقة ادارة المراسم بفروع علم الادارة
٢٦	ادارة المراسم بين العلم والفن
٢٨	صلة ادارة المراسم بالعلوم الاخرى
٣٠	اهمية قواعد السلوك في ادارة المراسم
٣١	تطور المراسم
٣٣	المراسم عند الاغريق واليونان
٣٥	المراسم في الحضارة العربية
٤٢	المراسم في عالمنا المعاصر
٤٣	البروتوكول
٤٤	الاتكيت
٤٤	العلاقة بين البروتوكول والاتكيت
٤٦	التشريفات
٤٧	أسئلة الفصل الاول
٤٨	المصادر والتعليقات

### الفصل الثاني

#### التنظيم الاداري لادارة المراسم

٥٣	الموقع في الهيكل التنظيمي
٥٥	التنظيم الداخلي لادارة المراسم
٥٦	الاختصاصات
٥٧	الاختصاصات التي تمارسها ادارة المراسم في وزارة الخارجية
٥٩	السلوك الاداري والتنظيمي

٦٠	مواصفات العاملين هي إدارة المراسم
٦١	مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه
٦٤	تدريب العاملين في إدارة المراسم
٦٨	جوانب من السلوك الإداري والتنظيمي
٧٤	أسئلة الفصل الثاني
٧٥	المصادر والتعليقات

### الفصل الثالث

#### مفاهيم سلوكية - المحتويات

٨٠	السلوك الانساني
٨٨	الدوافع
٩١	المثيرات والاستجابات
٩٢	التكيف الاجتماعي
٩٣	الادراك
٩٦	التعلم
١٠٠	الشخصية
١٠٤	أسئلة الفصل الثالث
١٠٥	المصادر

### الفصل الرابع

#### انواع المراسم - المحتويات

١٠٩	مراسم الدخول والخروج
١١٠	مراسم المصعد الكهربائي
١١٠	مراسم السير على الارصفة
١١٠	مراسم صعود الدرج والنزول منه
١١١	مراسم السير في المواقف
١١٢	مراسم وضع أكاليل الزهور
١١٤	مراسم أداء اليمين
١١٥	مراسم تقديم التهاني
١١٥	مراسم استقبال الضيوف الرسميين
١١٦	أسئلة الفصل الرابع
١١٧	المصادر والتعليقات



## الفصل الخامس

### الاسبقية - المحتويات

١٢١	مفهوم الاسبقية
١٢٢	انواع الاسبقيات
١٢٢	اسبقية الرؤساء والملوك
١٢٢	اسبقية الوزراء وكبار الموظفين
١٢٠	اسبقية الازواج والزوجات
١٢٣	الاسبقية بين الدول
١٢٣	الاسبقية في المؤتمرات
١٢٤	الاسبقية في الامم المتحدة
١٢٤	الاسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية
١٢٤	اسبقية الهيئة الدبلوماسية
١٢٥	رؤساء البعثات الدبلوماسية
١٢٩	الاسبقية في المناسبات المختلفة
١٣٠	اسبقية الركوب في السيارات الرسمية
١٣٣	مراسم الزيارات الرسمية (انموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة اجنبية)
١٤٠	اسئلة الفصل الخامس
١٤١	المصادر والتعليقات

## الفصل السادس

### الدعوات - المحتويات

١٤٥	بطاقة الدعوة
١٤٦	صياغة البطاقة الرسمية
١٤٧	الرد على الدعوات
١٤٧	تنظيم المقاعد في الدعوات
١٥٠	حضور الحفلات
١٥٠	مغادرة الحفلات
١٥٠	الحفلات التكريمية لشخصية معينة
١٥١	تحديد تاريخ اقامة الحفلة
١٥١	قوائم باسماء المدعوين
١٥٢	التوجه لتلبية الدعوة



١٥٢	استقبال المدعوين
١٥٣	الانتظار في بهو الاستقبال
١٥٣	مراسم الطعام
١٦٨	اسئلة الفصل السادس
١٦٩	المصادر والتعليقات

## الفصل السابع

### مراسم التقديم والتعارف- المحتويات

١٧٣	اصول التقديم الاجتماعي
١٧٥	التحية والمصافحة
١٧٥	قواعد المصافحة
١٧٥	التعريف والتعارف
١٧٨	الاسماء والألقاب
١٨٠	ارشادات في الاتصالات الشخصية
١٨٥	ارشادات عامة
١٩٠	قواعد تقديم الزهور
١٩٢	اسئلة الفصل السابع
١٩٣	المصادر والتعليقات

## الفصل الثامن

### الاجتماعات والمؤتمرات- المحتويات

١٩٧	الأهمية
١٩٩	انواع الاجتماعات
٢٠٠	اجراءات الاجتماعات الرسمية
٢٠٣	مراسم تنظيم موائد الاجتماعات
٢٠٥	المؤتمرات
٢٠٧	اصول عقد المؤتمرات
٢٠٩	اشكال عقد المؤتمرات
٢١٣	ترتيب المدعوين على الموائد في المأدب (حالات تطبيقية)
٢١٩	جوانب من الاعمال التي تقوم بها ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات
٢٢٢	ارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات

## محتويات الكتاب

٢٣١	استئلة الفصل الثامن
٢٣٢	المصادر والتعليقات

## الفصل التاسع

### الدبلوماسية- المحتويات

٢٣٥	مفهوم الدبلوماسية
٢٣٧	الهيئة الدبلوماسية
٢٣٧	البعثات الدبلوماسية
٢٤٣	الدبلوماسي
٢٤٥	المرأة في الدبلوماسية
٢٤٦	الزيارات الرسمية
٢٤٩	حضور الحفلات
٢٥٠	بيت الدبلوماسي
٢٥٠	بطاقات الزيارة
٢٥٤	مواد البروتوكول والالتكيت للدبلوماسيين
٢٥٦	اللغة الدبلوماسية
٢٦١	المراسلات الدبلوماسية
٢٦٤	كلمة لابد منها
٢٦٥	الألقاب الرسمية في الوقت الحاضر
٢٦٧	استئلة الفصل التاسع
٢٦٨	المصادر والتعليقات

## الفصل العاشر

### المرافقة والدلالة والترجمة- المحتويات

٢٧١	صفات المرافقين والقائمين باعمال الدلالة
٢٧٣	مراسم المرفقة والدلالة والترجمة
٢٧٦	مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات
٢٨٠	نصائح في طريقة التحدث بالهاتف
٢٨١	تنظيم المقابلات
٢٨٥	سجل المراسم وكيفية استخدامه
٢٨٦	المراسم المتبعة في المجتمعات الاخرى

٢٨٩	استئلة الفصل العاشر
٢٩٠	المصادر والتعليقات
٢٩١	مصطلحات علمية
٢٩٧	المصادر

## فهرست الاشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
٩٢	العملية الادراكية	١
١٠٠	التفاعل بين الشخصية والموقف.	٢
١٢٩	ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليسار	٣
١٢٩	ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليمين(أ)	٤
١٣٠	ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليمين(ب)	٥
١٣٠	اسبقية ركوب السيارة الرسمية	٦
	وضع السكين والشوكة قبل الأكل .	٧
	الامساك بالسكين والشوكة في اثناء الاكل.	٨
	وضع السكين والشوكة عند التوقف عن الاكل	٩
	وضع السكين والشوكة عند التوقف من الاكل.	١٠
	مائدة وليمة غير عادية(رسمية)	١١
	مائدة افطار يومية	١٢
	مائدة وليمة عادية او عائلية	١٣
٢٠٢	الاجتماعات الثنائية	١٤
٢٠٣	مائدة اجتماعات يحضرها وسيط دولي	١٥
٢٠٧	مائدة للاجتماعات الدولية المتعددة الاطراف(أ)	١٦
٢٠٨	مائدة المؤتمرات الدولية المتعددة الاطراف(ب)	١٧
٢٠٨	مائدة اجتماعات دولية بشكل حدوة حصان	١٨
٢٠٩	مائدة اجتماعات دولية بشكل نصف دائرة	١٩
٢٠٩	مائدة اجتماعات تميز بين الدول الداعية والمدعوة	٢٠
٢١٠	مائدة اجتماعات للاستماع لبعض الوفود	٢١
٢١٠	مائدة المفاوضات المستديرة	٢٢
٢١٢	مائدة قاصرة على الرجال بدون ضيف شرف.	٢٣
٢١٢	المائدة المستديرة	٢٤
٢١٣	مائدة قاصرة على الرجال وتكريما لشخصية (ضيف شرف)	٢٥
٢١٣	مائدة مستديرة قاصرة على الرجال تكريما لشخصية	٢٦
٢١٤	مائدة على شكل حدوة حصان	٢٧
٢١٥	مائدة مستطيلة تضم رجالا وسيدات	٢٨
٢١٦	مائدة على شكل حدوة حصان تضم رجالا وسيدات	٢٩
٢٨٢	انموذج لتدوين بعض الملاحظات	٣٠
٢٨٤	انموذج لتنظيم الزيارات.	٣١



## مقدمة الكتاب

يتزايد الاهتمام في عصرنا الراهن بعلم ادارة المراسم فقد اولت المجتمعات المتحضرة اهتماما كبيرا بشؤون المراسم واعمالها واختصاصاتها ولم يعد هذا الاهتمام بالمراسم المختلفة وقواعد السلوك المتمثلة بالبروتوكول والاتكيت حكرا على العاملين في السلك الدبلوماسي، بل يتعدى ذلك الى عموم افراد المجتمع.

ان تعلم ومعرفة قواعد السلوك واداب المائدة وكيفية استقبال الاخرين، وارسال الدعوات وكيفية الرد عليها وتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات، واستقبال المسؤولين الرسميين وتنظيم المقابلات ومسك وتنظيم سجل التشريعات وغير ذلك لا يمكن للعاملين ان يتعلموا ذلك بالاستناد الى التدريب فقط على الرغم من اهميته، ان م يكر هؤلاء قد تعلموا الاصول الاولى لقواعد السلوك اثناء عملية التنشئة الاجتماعية داخل الاسرة وفي المدرسة وباقي المؤسسات التربوية والتعليمية الأخرى. ولما كان مجتمعنا العراقي من المجتمعات الحديثة حيث تحول المجتمع العراقي وبسرعة كبيرة من مجتمع زراعي تغلب عليه سمات المجتمع الريفي الى مجتمع صناعي تغلب عليه سمات المدينة الحديثة، ومما زاد من فاعلية ذلك استناد مجتمعنا الى ارث عظيم من الحضارة العربية الاسلامية، التي كان ولا يزال لها الاثر البارز في وضع اسس وقواعد تنظيم الحياة الاجتماعية. كما سيرد ذلك في فصول الكتاب. بما ان المجتمعات الانسانية، سائرة الى التقارب الحضاري بفعل تطور وسائل الاتصال والمواصلات حتى بات القول ان (العالم المعاصر يشبه القرية) له ما يبرره على صعيد الواقع. ان هذا التقارب والتفاعل الحضاري بين الشعوب اسقط والى الابد قدرة أي دولة على العيش منعزلة عن الدول الأخرى لأسباب كثيرة لذلك بات من الضروري أن يتعرف أفراد أي مجتمع على اخلاقيات واداب السلوك وعناصر الحضارة للمجتمعات الأخرى. واول الافراد الذين عليهم ان يتعرفوا على خصائص الشعوب الأخرى هم طلبة الكليات والمعاهد لأسباب عديدة منها ما يتعلق بمسؤولياتهم المستقبلية في قيادة قطاعات المجتمع المختلفة والعمل فيها، أو عملهم في مؤسسات يقوم اختصاصها على أساس المعرفة بتلك الخصائص مثل المؤسسات الاعلامية والسياسية والدبلوماسية وغيرها، أو الذين يعملون في المواقع التي يتطلب العمل فيها المعرفة التامة بقواعد الاتكيت والبروتوكول، أو الحاجة التي يفرضها العمل في خارج البلاد، مما يطلب معرفة ودراية بقواعد السلوك المتحضر من

كل ذلك ومن الحاجة التي يتصف بها قسم السكرتارية باعتبار أن مخرجاته تتعامل في ميدان العلاقات العامة والاتصال، وإدارة المكاتب وتنظيم التقارير والمراسلات وغير ذلك، مما يتطلب معرفة علمية وإفنية في أعمال إدارة المراسم، التي تعد القاعدة التي يستند إليها عمل السكرتير. ولكل هذا جاء استحداث مادة إدارة المراسم، لتدرس على طلبة السنة الثانية لأقسام السكرتارية في معاهد الهيئة لهذا قمنا بعد الاتكال على الله سبحانه وتعالى بوضع اللبنة الأولى، في تأليف هذا الكتاب الذي اعتمدنا في تأليفه على مجموعة من الاعتبارات:

١. أن خريجي المعاهد هم من الملاكات الوسطى، التي تتعامل بين حلقات الإدارة العليا والجمهور الداخلي أو الخارجي للمنظمة، وهذا ما يتطلب منهم امتلاك المهارات اللازمة للعمل، أي المعرفة المباشرة والعملية، بعيداً عن الخوض في التفاصيل النظرية والتنظيرية على الرغم من أهميتها، ولكنها مهمة لطلبة الدراسات الجامعية الأخرى، أما طلبة المعاهد فالمطلوب تزويدهم بالخبرات والمهارات العملية اللازمة للقيام بالعمل والمستندة إلى قدر معقول من الإطار النظري

٢. من خلال الاطلاع على المصادر المتوافرة والخاصة بمفردات إدارة المراسم، لاحظنا أن معظم هذه المصادر، تقريباً، تتحدث عن إدارة المراسم في الأعمال الدبلوماسية، فأغلب هذه المصادر تقرن بين الدبلوماسية والاتكيت والبروتوكول، وهما من مظاهر إدارة المراسم كما سنعلم ذلك. ولهذا تطلب العمل على تطويع تلك المعلومات قدر الامكان لجعلها صالحة للعمل في مختلف المنظمات. كما نود أن نشير بهذا الصدد إلى أنه وخلال عملية تفحصنا لمصادر مفردات مادة إدارة المراسم، لم نعثر على مصدر باسم إدارة المراسم، أو خاص بهذا العلم بشكل منفرد، ولهذا تطلب العمل مراجعة المعلومات المتناثرة عن المادة الموجودة في كتب الدبلوماسية والاتكيت، وكتب العلاقات العامة والسياحة والعلوم السلوكية وكتب التاريخ عندما تطلب الأمر الكتابة عن تطور المراسم وهكذا.

٣. يغلب على فصول هذا الكتاب المنهجية المدرسية، أي وضع المعلومات على شكل نقاط يسهل حفظها. كما أن في هذه المعلومات تداخلاً بين الجانبين النظري والعملي. أن هامش الجوانب النظرية في إدارة المراسم، لا يمكن فصله عن الجوانب التطبيقية، فعلم إدارة المراسم هو علم وفن تطبيقي صرف، يعتمد المهارة وحسن التنظيم والإدارة



والتدبير وانطلاقاً من ذلك فإن المفروض في مدرس المادة التركيز على جانب مهم من جوانب السلوك الانساني ونقصد به السلوك داخل الأسرة، أي أن يوضح أهمية التقيد بقواعد السلوك داخل العائلة نفسها، فلا يجوز أن يخرج الشخص الى الشارع مرتدياً (الدشداشة أو البيجاما) أو لابسا (الشورت) الى غير ذلك، كما لا يجوز أن نستقبل احد الضيوف في المنزل ونحن نرتدي هذه الملابس، بل المطلوب ارتداء الزي الرسمي... وهكذا كما يفترض في مدرسي مادة ادارة المراسم ملاحظة التقيد بقواعد السلوك المؤدب لطلبتهم في أثناء الدرس وفي أثناء الاستراحة وعند المسير في الشارع بعد انتهاء وقت الدراسة وجعل ذلك جزءاً أساسياً من التقييم النهائي للطلبة، فتعلم قواعد السلوك عملية مستمرة فليس من المعقول أن يلتزم الانسان بتلك القواعد داخل قاعة الدرس ويبدأ بتجاوزها في أثناء مدة الاستراحة المطلوب أن تعيش هذه القواعد مع الطالب بشكل يومي ودائم حتى يستطيع أن يتمثلها ويبدأ بنقلها الى الآخرين خلال عملية الاتصال والتفاعل الاجتماعي

ومن كل ما تقدم تم تقسيم المادة الى عشرة فصول، وقد تم انهاء كل فصل بمجموعة من الأسئلة وبالتعليقات التي أوضحنا من خلالها كيفية تطبيق الجانب العملي.

تناول **الفصل الأول** (ادارة المراسم) من حيث مفهومها وأبعادها وتطور المراسم بشكل عام والمراسم في الحضارة العربية، كما تناول البحث في الفروق بين المفاهيم المرادفة للمراسم

أما **الفصل الثاني** فقد تناول دراسة التنظيم الإداري المراسم وموقعها في الهيكل التنظيمي والسلوك الداخلي لادارة المراسم واختصاصاتها ومواصفات العاملين فيها

أما **الفصل الثالث** فتناول توضيح اهم المفاهيم السلوكية التي وردت في فصول الكتاب وذلك للارتباط الكبير بين ادارة المراسم والعلوم السلوكية

وفي **الفصل الرابع** بحثنا انواع المراسم.

وفي **الفصل الخامس** تناولنا موضوع الاسبقية، مفهومها وانواعها

وتناول **الفصل السادس** موضوع الدعوات من حيث أهميتها وكيفية الأعداد لأقامتها ومراسم تناول الطعام وما يتعلق به من آداب

أما **الفصل السابع**: فقد تناول مراسم التقديم والتعارف واصل التقديم الاجتماعي وارشادات في الاتصالات الشخصية.

ويبحث **الفصل الثامن**: الاجتماعات والمؤتمرات من حيث أهميتها وأنواعها وارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات

أما **الفصل التاسع**: فتناول موضوع الدبلوماسية من حيث مفهومها وأنواع البعثات الدبلوماسية، كذلك جرى البحث في مواصفات الدبلوماسي والمرأة في الدبلوماسية.

ودرس **الفصل العاشر**: المرافقة والدلالة والترجمة من حيث صفات المرافقين ومراسم الدلالة وغيرها وتناول كذلك بعض المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى

ضم الكتاب عددا من الأشكال التوضيحية التي يمكن الاستفادة منها في الساعات العملية، ويختصص الجانب العملي فكما تم ذكره أن معظم مفردات الكتاب هي تطبيقية إجرائية يمكن أن يقوم مدرس المادة بتوضيحها ثم يطلب من الطلبة القيام بالتطبيقات العملية عليها سواء داخل قاعة الدرس أو في المختبرات الخاصة بعمل إدارة المراسم.

في نهاية مقدمة هذا الجهد العلمي المتواضع نرجو من الله سبحانه وتعالى أن نكون قد وفقنا لما فيه مرضاته، خدمة لعراقنا العزيز، ولعل ما قاله وزير الدفاع الصهيوني الأسبق (موشي ديان) قبل حرب تشرين ١٩٧٣ خير دليل على الخشية من وحدة المجتمع وانتظام أفراد وحسن تصرفاتهم حيث قال (في اليوم الذي أرى العربي يصعد الى الحافلة بانتظام خلف الذي قبله اشعر بالخوف على خططنا ومستقبلنا)

✍ المؤلف

حزيران ٢٠٠١

## الفصل الأول

# إدارة المراسم

● مفهوم إدارة المراسم

● علاقة إدارة المراسم بفروع علم الإدارة

● إدارة المراسم بين العلم والفن

● صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى

● أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم

● تطور المراسم

● إدارة المراسم في الحضارة العربية

● البروتوكول.

● الاتكيت.

● العلاقة بين البرتوكول والاتكيت.

● التشريعات.

● الأسئلة.

● المصادر والتعليقات



## الفصل الأول

### إدارة المراسم

#### ١. مفهوم إدارة المراسم

قبل ان نتحدث عن مفهوم وإبعاد إدارة المراسم لابد لنا من التطرق الى المعنى اللغوي والاصطلاحي لكلمة (مراسم).

المراسم في اللغة العربية مشتقة من الفعل (رسم) و (رسم له كذا) أي أمره به، او (رسم على كذا) كتب وخط الكتاب، وإذا قلنا (ارتسم الأمر) أمثله. يقال (رسم له كذا فارتسمه) أي أمره به فامثله أمره. ويعني (الرسم) حسن المشي. و(المرسوم) المكتوب ويختص بما يكتبه الولاة والأمراء، ويقال مراسيم ومراسم (٥١: ص ٢٦٢ - ص ٢٦٣). وعموماً فإن (المراسم) عرفها العرب باسم (رسوم) المشتقة من كلمة (رسم) ومعناها (الأمر المكتوب) كما ذكرنا.

وحين نتفحص المعنى الاصطلاحي والاجرائي لكلمة (مراسم) فاننا نجدها تستعمل في الحقل الدبلوماسي مرادفة لكلمة (PROTOCOL) والتي تعني قاموسياً نظام التشريعات الدبلوماسية والعسكرية. (٤٩: ص ٧٢٧).

ان منشأ كلمة (بروتوكول) هو أنها من اللفظة اللاتينية (Protocollum) وهي بدورها مشتقة من الكلمة اليونانية (Protocollon) المؤلفة من لفظين. هما (Protos) ومعناها (الأول) و(Kolla) ومعناها (لصق) وكانت تطلق على (الورقة الأولى) الملصقة على العهود والمواثيق. (١٩: ص ٥).

ومن اللفظة الأولى (Protos) انبثق في اللفظة الفرنسية وفي الاصطلاح الدولي مفهوم (الأولية والأسبقية والصدارة) التي تعد حجر الزاوية في (قواعد

المراسم) وكما يقول (هارولد نيكولسون) مؤلف الكتاب الشهير (الدبلوماسية) فان كلمة (Protocole) هي كلمة فرنسية وهي كما يقول (نيكولسون) تجمع بين (الشكل الصحيح للمراسم) و(الاستقبال وأصول الحفلات) وعلى هذا الأساس يرى (نيكولسون) ان رئيس المراسم يقابله في الإنكليزية (Lordchamberlain) أي كبير الأمناء ومدير المعاهدات في وزارة الخارجية من ناحية أخرى. وتستخدم الصفة (Protocolaire) أي (مرسمي) لوصف الشخصية التي تعطي للتقاليد المرعية أهمية بالغة (٧٥: ص ٧٨).

من كل ما تقدم فان المراسم بمعنى (البروتوكول) تعني الإجراءات ونظام الأسبقية والتشريفات المعمول به في العمل الدبلوماسي.

اما في المعنى الأوسع فان (المراسم) نعني بها (Ceremonies) وتعني بالمعنى الحرفي للغة (السلوك بالغ التهذيب) وهي إشارة الى شدة التمسك بالتقاليد أو الأعراف في اتباع قواعد السلوك المذهب الصارمة او هي مجموع الإجراءات والتقاليد وقواعد اللياقية التي تقوم على قواعد دولية او عامة أو بناء على العرف الدولي الاجتماعي وتأسيسا على ما ذكرناه فان إدارة المراسم (Theceremonies management) هي (مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب المتبعة في قواعد الأسبقية وعقد الاجتماعات والمؤتمرات والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات الرسمية التي تقام خلالها الاستقبالات والزيارات والحفلات والآداب في داخل البلاد أو في العلاقات الدولية أو الدبلوماسية وكذلك تشمل إدارة المراسم التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات المرافقة والدلالة والترجمة للوفد الأجنبية وما إلى ذلك) إن لاصطلاح المراسم بحسب ما ورد ذكره شمولية وأتساع لا بتعلقان بجانب محدد من جوانب الحياة، وإنما لها معنى سلوكي، يمتد في كل أنواع السلوك الإنساني الذي يقوم في حد ذاته على

مجموعة من القواعد والأصول التي في اتباعها يؤكد الإنسان إنسانيته ونزوعه نحو الرقي والكمال، وصولاً إلى نوع من أنواع المطابقة بين الكيان العضوي للإنسان القائم على حسن التنظيم والتنسيق بفعل قدرة الخالق العظيم سبحانه وتعالى وبين الأداء السلوكي الناتج من تفاعل الإنسان مع المحيط الخارجي والبيئة الاجتماعية والحضارية والسياسية والثقافية والطبيعية وغيرها التي بتفاعلها مع العوامل الوراثية تصاغ الشخصية الإنسانية المتكاملة والمتناسقة.

فالمراسم كإدارة هي علم لتنظيم العلاقات الاجتماعية سواء في محيط العمل أم داخل الأسرة أو بين المجموعات الاجتماعية المختلفة الرسمية وشبه الرسمية. ونود أن نشير إلى أن استخدام (Ceremonies) بمعنى مراسم يبعدنا عن حالات الخلط التي تحدث عند استخدام (Protocol) التي كثيراً ما تكون مرادفة للاتفاقيات والمعاهدات.

## ٢. علاقة إدارة المراسم بفروع علم الإدارة

لكي يتبين موقع إدارة المراسم - بين فروع علم الإدارة الأخرى كإدارة الأعمال وإدارة الأفراد، أو إدارة المكتب إلى غير ذلك، وهل إن إدارة المراسم لها من المواصفات والدلائل العلمية التي تبرهن على أحقيتها بأن تكون علماً من علوم الإدارة وأحد فروعها؟

لابد من التذكير قبل الإجابة على هذا التساؤل بأن ما نستنتجه هو أن علم الإدارة على اختلاف التعريفات التي تناولته علم يطبق على عمل الجماعة من حيث تنظيم علاقاتها، ورعاية مصالح أعضائها وضمان التوافق والانسجام في التوازن بين الواجبات والحقوق (٩: ص ٢١) أن الإدارة عبارة عن مجموعة من الأعمال والنشاطات والقواعد التي تهدف إلى الحصول على الأهداف المطلوبة والمخطط لها، من خلال العمل الجماعي للقوى العاملة ضمن الوظائف الإدارية



التي تضمنت تحقيق الأهداف (٢: ص١٧) كذلك فإن علم الإدارة يستند الى القدرة على اتخاذ القرارات في العودة الى تعريف إدارة المراسم نجد انها عمل بين مجموعة الأفراد تقوم بينهم علاقات اجتماعية محددة، ولما كان كل عمل أو علاقة بين اثنين يحتاج بالضرورة الى تنظيم وتنسيق لما تفرزه هذه العلاقة من نتائج فإن إدارة المراسم هي عمل بين جماعات وأن أعمالها المختلفة لا يمكن أن تتم من دون تخطيط أي تحديد الأهداف الخاصة بتطبيق البرامج الموصلة الى تنفيذها، إدارة المراسم هي إدارة قائمة بالأساس على أن الأعمال الخاصة بها سواء في تطبيق قواعد الأسبقية أو التهيئة والأعداد والتنظيم لإقامة المؤتمرات والاجتماعات والزيارات والدعوات ونظام الاستقبال الى غير ذلك، هي أعمال وواجبات تنفذ بوساطة آخرين، هم العاملون في إدارة المراسم.

أما من حيث القدرة على اتخاذ القرار، فيمكن القول أن أعمال إدارة المراسم جميعها تحتاج الى قدرة فائقة على اختيار احسن البدائل المتوفرة لتنفيذ البرامج المختلفة التي تستدعي اتخاذ القرارات عن طريق تجميع كل ما يلزم من بيانات ومعلومات وتحليل ما يحيط بها من ظواهر وعوامل مختلفة لغرض الوصول الى القرار الرشيد (٤٣: ص٢٢).

فاذا خطط لإقامة مؤتمر أو احتفال فالبدائل في هذا المجال متعددة، من حيث تعدد التوقيات الزمانية والتحديدات المكانية او الموضوعات التي ستناقش وطبيعة المدعوين من حيث الكم والنوع.. الى غير ذلك، وهذا مثال يشير الى ضرورة توافر القدرة على اتخاذ القرار عند العاملين في إدارة المراسم مسؤولين أو موظفين اعتيادين. من كل ذلك نخلص الى ان ادارة المراسم تنتمي الى فروع علم الإدارة الأخرى هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، فاذا دخلنا في تفاصيل العملية الإدارية، وتناولنا وظائف الإدارة، نجد ان الموضوع يصبح أكثر وضوحا وتوكيدا لحقيقة أن إدارة المراسم هي علم من علوم الإدارة الأخرى.

ان قيام أية إدارة يعني أن تتنبأ وتخطط وأن تنظم وتصدر الأوامر وأن تنسق وأن تراقب (١٢: ص١٩) وان الهدف من وجود أية مؤسسة هو تنظيم النتائج، فهي تركز جميع المواد للوصول للفائدة المنتظرة وهي تتطلب النظام والسيطرة بالإضافة الى أفراد يلتزمون بهذه الضوابط، ويعتمد عليهم في أداء المطلوب منهم يوما بعد آخر (٤٥: ص٤٠) من كل ما تقدم تتضح الوظائف الأساسية التي تؤديها الإدارة المتمثلة (بالتخطيط . التنظيم . التوجيه . الرقابة) وإذا أخذنا كل وظيفة من هذه الوظائف وتفحصنا الاعمال التي تقوم بها إدارة المراسم في ضوء ذلك نتأكد ان هذه الوظائف هي بالأساس وظائف إدارة المراسم أيضا:

### أ. التخطيط Planning

إن التخطيط في أحد معانيه هو تحديد الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجاز تلك الأهداف (٧٤: ص١٢) وأن التخطيط هو الجهد الذهني الذي يبذل قبل التنفيذ (٩: ص٤٧) فان إدارة المراسم لا يمكن ان تقوم الا على أساس تحديد الأهداف، لأن الهدف هو الذي اليه يتجه السلوك، ولما كان الأداء والقيام بتنفيذ البرامج عملية سلوكية هادفة، فأنها لا تنطلق من فراغ بل لديها غايات محددة مسبقا تسعى الوصول اليها فعندما تحدد إدارة المراسم إقامة أي نشاط من نشاطاتها المذكورة فأنها تقوم بتحديد الهدف من إقامة هذا النشاط، المستلزمات المطلوبة .. الخ وطبيعي ان تحديد أهداف ومستلزمات إقامة النشاط يتطلب توافر الموارد المالية والتخصيصات اللازمة، ولأبد لها من أفراد يقومون على تنفيذها، ولأبد من تحقيق اتصالات مع المنظمات الأخرى انطلاقا من مبدأ أن المنظمة نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالمحيط. وهكذا يكون التخطيط إحدى الوظائف الأساسية لإدارة المراسم.

## ب. التنظيم Organization

تتضمن عملية التنظيم تحديد المهمات وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات المرتبطة بالأفراد والأقسام المختلفة لغرض إنجاز الخطة المرسومة كذلك القيام بتجميع هذه الأنشطة وتخصيص مدير لكل مجموعة منها وتفويض السلطة للقيام بهذه الأنشطة، وتوفير تنسيق لعلاقات السلطة أفقياً ورأسياً في الهيكل التنظيمي (٩: ص ٥٠).

ان هذا المعنى الخاص بالتنظيم هو بالضبط ما تقوم به إدارة المراسم، فإذا علمنا ان كل المديرين عندما يقررون تنظيم منشأة أو إدارة قسم يتبعون نفس الطريق بغض النظر عن كون القائم بهذا العمل رئيساً لمجلس إدارة أو مدير لمنظمة أو رئيساً لقسم، فإنه المدير هو الذي ينجز العمل من خلال وبوساطة الآخرين من مرؤوسيه أو يقوم بذلك من خلال التخطيط والتنظيم وتوجيه الآخرين والإشراف عليهم، (٥٦: ص ١٩) كما ان جميع الأنشطة التي تتطلب مسؤولين لإدارتها وأن على هؤلاء المديرين اعتماد التنظيم للأهداف التي ينبغي الوصول اليها عن طريق تجميع الأنشطة المسؤولين عنها ثم يقومون بالعهد بها الى مرؤوسيه مع تفويض السلطة اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة (٩ ص ٥٠).

وهذا تماماً ما تقوم به إدارة المراسم، فهي تضم مجموعة الأنشطة التي يخصص لإدارتها بعض الموظفين الأكفاء، فهناك من هو مسؤول عن المؤتمرات والدعوات والتشريفات والاستقبال أو القيام بأعمال المرافقة والدلالة والترجمة، أو بتنظيم المقابلات الخ ان تحديد هذه الأعمال هو تحديد للأدوار المطلوبة القيم بها. والدور هو مجموعة التوقعات التي تحددها المنظمة وتنتظر من منتسبيها العمل على وفقها والقيام بأدائها، ومن كل ذلك يتأكد ان التنظيم هو إحدى وظائف إدارة المراسم.

### ج . التوجيه Direction

وهو عملية بناء الثقة وترشيد الجهود وتوجيهها نحو إنجاز أهداف المنظمة (٧٢: ص ١٢) ان التخطيط والتنظيم في حد ذاتها لا يؤديان الى إتمام العمل، انما من الضروري توجيه العاملين عند تنفيذهم الأعمال (٩: ص ٥٢).

ان إدارة المراسم هي أكثر أنواع الإدارات عملاً بموضوع التوجيه لأن جل أنشطتها قائمة على الاتصال الشخصي، والعلاقات الاجتماعية، سواء الجماعية ام الثنائية، وهذا ما يتطلب التوجيه المستمر لكيفية تنفيذ الأعمال وكيفية إقامة احسن أنواع الاتصالات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة وخارجها، لأن أية هفوة تؤدي الى التأثير في عمل المنظمة كلها.

### د . الرقابة Control

هي الفعاليات المتعلقة بقياس الإنجاز المتحقق ومقارنته بالخطة ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأن الانحراف الحاصل (١٦: ص ٧٢).

لا يمكن لإدارة المراسم ان تحقق أهدافها المرسومة من دون ممارسة وظيفة الرقابة التي تمثل إحدى قنوات التغذية العكسية Feed back، والمرآة التي تعكس حسن تنفيذ المهارات والبرامج الموضوعية لأغراض الوصول الى الأهداف Goals، ويبدو هذا واضحاً في أدق تفاصيل عمل إدارة المراسم. ومن الجدير بالذكر ان وظيفة الرقابة تمارس عمودياً وأفقياً في إدارة المراسم، عمودياً من خلال مراقبة الإدارة العليا في دائرة المراسم وأشرافها على الأعمال ككل وتقويم أداء الموظفين، الذي يتضح يومياً، أما أفقياً فان أعمال وظيفة الرقابة تبدو بصفة (الرقابة الذاتية) الداخلية التي يفرضها العاملون في إدارة المراسم على أنفسهم.

والرقابة الداخلية هي العملية التي من خلال يقوم أعضاء التنظيم بوضع مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء التي ترشد سلوكهم بحيث ان رؤساءهم يحتاجون الى القيام بحد أدنى من التأثير الخارجي في سلوكهم (٢٥ ص ١٤٢) والعاملون في إدارة المراسم يفرضون مجموعة من المعايير التي تحدد الأداء السلوكي العملي من خلال الالتزام بأصول الاستقبال والتوديع والضيافة والتعامل والمقابلات والمرافقة، كذلك من خلال رفع التقارير عن الانطباعات الخاصة بالوفود التي تزور البلاد، كما سيتضح ذلك وهكذا تكون وظيفة الرقابة هي وظيفة أساسية من وظائف إدارة المراسم. من كل ما تقدم يتأكد بشكل علمي ان إدارة المراسم هي إدارة بالمفهوم العلمي للإدارة وكذلك من خلال القيام بأداء وظائف الإدارة الأساسية.

### ٣. إدارة المراسم بين العلم والفن

هل إدارة المراسم علم وحسب او هي فن خالص او علم وفن؟ للإجابة على هذا السؤال لابد من إلقاء الضوء على معنى العلم ومعنى الفن ومعرفة موقع إدارة المراسم بينهما.

#### أ. العلم Science

هو المعرفة المنظمة التي تستهدف فهم الظواهر والتنبؤ بتكرار حدوثها والعمل على التحكم بها وضبطها. والعلم محكوم بمنهجية واضحة، يتم من خلال اتباعها الوصول لنفس النتائج اذا تم اتباع نفس المنهجية في مواقع وأزمنة مختلفة ومن قبل أشخاص مختلفين (٤١: ص ٢٦) والإدارة علم من حيث انها تعتمد على خطط البحث العلمي في بعض مجالاتها المهمة واستخلاص نتائج يمكن القياس عليها، ومن أمثلة هذه المجالات التخطيط والتنظيم والدراسات السلوكية المرتبطة بالتنظيم غير الرسمي والعلاقات الإنسانية

وعملية اتخاذ القرارات Decision Making وتخطيط وإدارة الموارد المالية (١٢: ص ٢٧).

ان إدارة المراسم بهذا المعنى هي علم ايضاً، لأن العمل فيها يقوم على أساس المعرفة المسبقة بخصائص السلوك الإنساني ومعرفة بطرائق الاتصال ووسائله، كذلك معرفة بقواعد البروتوكول والأسبقية وبالأعراف والتقليد الخاصة بالمجتمع المحلي او المجتمعات الأخرى، كما تتطلب معرفة وثقافة خاصة وعامة بتاريخ البلاد السياسي والحضاري والاقتصادي.

## ب. الفن Art

هو التوصل الى النتيجة المنشودة عن طريق تطبيق المهارة، أي ان الفن يتعلق بالجوانب التطبيقية للمعرفة او الخبرة او الأداء (٩: ص ٢٠).

من الممكن وصف الإدارة على انها فن لكونها تعمل في إطار ظروف وعوامل اجتماعية وحضارة معينة من خلال الاهتمام بالعنصر البشري في التنظيم، وهذا بدوره تحكمة عادات وتقاليد مختلفة وسلوك وتصرفات مختلفة مما يتطلب فناً خاصاً ومعرفة ذكية لفهمها والتجاوب معها (١٢: ص ٢٧) وإدارة المراسم هي علم تطبيقي كذلك قائم على أساس ممارسة تطبيق المعارف السلوكية والدبلوماسية والبروتوكولية وغيرها في تنفيذ البرامج الخاصة بالمراسم، أي ان العاملين في إدارة المراسم، يستخدمون الكثير من قواعد السلوك المؤدب والمهارات ولما كانت المهارة Skill، هي القابلية في ترجمة المعرفة في عمل يحقق نتائج الإنجاز المرغوب (٧٠: ص ٢٣) فان إدارة المراسم تقوم أيضاً بتحويل المعرفة بقواعد البروتوكول والالتكيت الى واقع عملي من خلال تنظيم المؤتمرات والاجتماعات وغيرها، إضافة الى ان العاملين في إدارة المراسم يطبقون كافة أنواع المهارة المعروفة فهم يمتلكون المهارة المعرفية Aconceptual Skill أي لهم القابلية على التفكير التحليلي ومعالجة المشاكل المعقدة التي قد تواجههم في



أثناء العمل كما انهم يمتلكون المهارات الإنسانية Ahuman Skill وذلك من خلال قابليتهم على العمل المناسب بالتعاون مع الآخرين من الأفراد الذين يمثلون مصدر عملهم في الأعمال المختلفة التي يقومون بها في أثناء مرافقة الوفود او تنظيم الزيارات والمقابلات الى غير ذلك كما ان العاملين في المراسم يمتلكون المهارة التقنية او افنية Atechnical Skill وذلك من خلال استخدام الخبرات المتراكمة عندهم او تخصصاتهم المهنية في الأعمال التي يؤدونها (٧٢: ص٢٣).

ان إدارة المراسم هي علم وفن في آن واحد، وأن العلاقة بين العلم والفن في هذا المجال هي علاقة طردية فكلما زادت المعلومات المعرفية لدى العاملين في إدارة المراسم زادت مهاراتهم التي تصقلها التجربة والعمل الدؤوب.

وخلاصة القول ان (العالم يعلمنا) ان نعرف ونتعلم، اما الفن فيعلمنا (كيف نعمل) فإذا كان العلم ان نعرف دوافع السلوك الإنساني وانفعالات النفس البشرية، والعوامل المؤثرة في الإدراك وقواعد الإنصات والتحدث فان الفن يقتضي حسن تصريف الانفعالات وكظم الغيظ والهدوء في مواجهة الأزمات والظهور بالمظهر اللائق والكياسة واللياقة وغير ذلك من المواصفات المطلوبة في العاملين إدارة المراسم.

#### ٤. صلة إدارة المراسم بالعلوم الأخرى

##### أ . إدارة المراسم وعلم النفس

علم النفس Psychology، هو العلم الذي يبحث في العلاقة ما بين العقل والجسد الإنساني، ومن اهم غاياته الغوص في أعماق الشخصية الإنسانية بهدف الكشف عن الحقائق والقوانين الطبيعية البشرية مثل الإدراك والانتباه والانفعال والدافعية (١٢. ص٢٨) وبالتالي فان هذا يساعد إدارة المراسم في



معرفة وتفسير سلوك وتصرفات العاملين ان العلاقة بين إدارة المراسم وعلم النفس علاقة وثيقة كونها يتعاملان مع العنصر البشري، فعلم النفس يدرس الفرد وسلوكه وإدارة المراسم تعمل على تحقيق الغايات من خلال الفرد والجماعة.

### ب . إدارة المراسم وعلم الاجتماع

يهدف علم الاجتماع Sociology الى الحصول على معرفة طبيعة التجمعات البشرية وما تفرزه من أفكار ومعايير وماذا يحصر داخل هذه التجمعات لكي نعرف لماذا وكيف ومتى وماذا يحصل داخل هذه التجمعات (٣٣ ص ١٧) ولما كانت إدارة المراسم تطبق وتنفذ على وبوساطة الأفراد، وهؤلاء ينتمون الى جماعات تنظيمية ووظيفية محددة بأطر ومفاهيم اجتماعية حيث تتعامل معهم بناء على ذلك مما يؤدي الى إزالة سوء الفهم ويتحقق التفاهم والتعاون وتتكون روح فريق العمل الواحد وبالتالي تحقيق أفضل النتائج والأهداف الإدارية والشخصية.

### ج . إدارة المراسم والعلاقات العامة

بين إدارة المراسم والعلاقات العامة صلات كثيرة وثيقة ونستطيع تلمس معنى هذه الصلات ومدى استفادة إدارة المراسم من علم العلاقات العامة من خلال معرفة الجوانب الرئيسة لعمل العلاقات العامة Pubic Relations في الدول النامية ومنها الجانب السياسي حيث تسهم العلاقات العامة بالتعاون مع التنظيمات السياسية وأجهزة الإعلام والتعلم في زيادة معرفة المواطنين بالموازنة بين الواجبات والحقوق ودور المواطن في إنجاز التحولات الاجتماعية والاقتصادية اما الجانب لاجتماعي فتبدو استفادة إدارة المراسم منها من خلال العمل الذي تضطلع به العلاقات العامة في تهيئة الجماهير على تقبل

الأفكار والمبادئ الخاصة بعلمية التحول والمساعدة على التكيف الاجتماعي مع عملية التغيير الحضاري ورفض الممارسات والعادات التي تعيق التقدم والإنتاج. أما في الجانب السلوكي فيعد محصلة الجانبين السابقين (١٠ ص ٤) إذ يتعلق بأسلوب التعامل مع الآخرين، والعلاقات العامة تحاول تحسين هذا الأسلوب وتسهيل السبل المؤدية إلى إشباع الحاجات الإنسانية فضلاً عن تثبيت صورة طيبة في أذهان الناس عن الدولة ومؤسساتها المختلفة.

### د - إدارة المراسم والعلوم السياسية

يستفيد العاملون في إدارة المراسم من معطيات العلوم السياسية خصوصاً في مجال العمل الدبلوماسي الذي يعد من الأركان الرئيسية لإدارة المراسم، لذا يتوجب معرفة النظم السياسية وفن الدبلوماسية والهيئات الدبلوماسية وأعمالها ونظم البروتوكول والالتكيت هي العمل الدبلوماسي، وهذه الأمور ستتم معرفتها تفصيلاً في مجريات الفصل الخاص بالدبلوماسية في هذا الكتاب.

### هـ. أهمية قواعد السلوك في إدارة المراسم

إن قواعد السلوك الاجتماعية، والإجراءات والأعراف والتقاليد بين الأفراد في المجتمع تعد ضرورية لاكتساب الإنسان صفة الاجتماعية، لأنها من بين عوامل أخرى هي التي تميز الإنسان من باقي الكائنات الحية الأخرى، وأن معرفة هذه القواعد والإجراءات والأعراف والتقاليد ليس اختصاصاً لشخص دون آخر، فمعرفة وتطبيقها واجب وحق لكل مواطن صحيح أن بعض الأعمال والوظائف تتطلب الإلمام بها من منطلق الاختصاص ولكن ممارستها وتطبيقها على أرض الواقع من خلال عملية الاتصال بين الأفراد، تتطلب معرفة الفرد لها وممارستها منذ وقت مبكر من طفولته حتى يعتاد عليها لأنها أصبحت السمة الملزمة للمجتمع المتحضر. صحيح أن من واجب الدبلوماسي الذي يمثل بلده

في الخارج أن يعرف مبادئ المراسم والمجاملات، وكيفية التصرف بلباقة وهدوء وكياسة، والظهور بالمظهر اللائق ومراعاة الأعراف والتقاليد والشكليات التي توصلت إليها الحضارة البشرية، كقواعد التصرف السليم، والأسبقية، وأداب المائدة، والتعارف واختيار الملابس، وغيرها ولكن في الواقع أن معرفة هذه القواعد مفترض ليس في الدبلوماسية وحده، وإنما في كل فرد مثقف ومهذب في المجتمع. فهي ليست شكليات مجردة، وعادات برجوازية فارغة، وإنما هي قواعد وعادات نشأت وتطورات مع الحضارة وتوصلت إليها البشرية بنتيجة تحضرها، وهي تقوم على أسس منطقية وصحية واجتماعية (١٧: ص ٢).

من كل ذلك تتبدى أهمية الموضوع الذي لا تعد تفاصيله غريبة على حضارتنا العربية كما سيجري توضيحه، لذا فإن اللجوء إلى المنطق والذوق السليم، والاعتماد على تقاليدنا العربية العميقة الجذور في الخلق السامي والطباع الحميدة والكرم وحسن الضيافة والإيثار وأداب الجيرة، ستكون خير دليل لنا في إقامة العلاقات الاجتماعية مع الآخرين على وفق ما تقتضيه قواعد السلوك الحضاري المهذب.

## ٦. تطور المراسم

إن الحديث عن تطور المراسم يرتبط بتطور الحياة الإنسانية نفسها والمراحل التي رافقت نشوءها وتطورها، لأن ذلك من شأنه تسليط الضوء على طبيعة خصائص هذا العلم الذي يعد من أقدم العلوم الإنسانية، إن لم يكن أقدامها فعلا، لأنه يرتبط بالعلاقات التي تصل بين الإنسان والبيئة المحيطة به وبينه وباقي أبناء جنسه فحيثما وجدت هذه العلاقات سواء مع الطبيعة أو مع البيئة الاجتماعية فلا بد من تنظيم لأصولها وقواعد التعامل بين الإنسان ومكونات البيئة الطبيعية والإنسانية والتي هي مظهر من مظاهر إدارة المراسم التي تمثل أحد جوانب الحضارة ووجوهها البارزة لذلك يمكن القول أنه إذا

كان التاريخ سجلا للبشرية فالمراسم كانت في طليعة فصوله (٥٩: ص١) ومما لاشت فيه ان المؤرخ اذا ما شرع بكتابة تاريخ الجماعات منذ العصور الأولى فلا بد له من أن يستعرض أثر المراسم وتطورها، لأنها واكبت التطور البشري وأثرت وتأثرت به، فكانت حصيلته من جهة وكانت مادته من جهة ثانية فالمراسم بمفهومها العام الذي يعني قواعد السلوك . انما هي قديمة قدم البشر أنفسهم، ففي القبائل البدائية التي نشأة في عصور ما قبل التاريخ، فان وجود الأساطير وما يرتبط بها من طقوس كانت أول مظاهر المراسم في الحياة الاجتماعية لقد اتصلت هذه المراسم المتعلقة بالأسطورة والطقس بالحياة الدينية لتلك المجتمعات، حيث يرى غالبية الانثروبولوجين بان جميع النظم الدينية تتألف من العقائد والشعائر اذ توجد عقائد وأفكار يتمسك بها أعضاء الجماعة تخص طبيعة الكون وموقع الإنسان فيه، أي طبيعة القوى الخارقة للطبيعة والكيفية التي ينبغي على الإنسان أن يحدد بواسطتها علاقته بها (٥٨: ص٥٧).

وتتمثل تلك الأساطير والطقوس بالكيفية التي وجد الإنسان الأول فيها نفسه لكي يستطيع الاستمرار بالحياة من خلال أيجاد الطرائق المعينة لتنظيم صلته بمكونات البيئة لذلك فالأساليب التي ابتدعها الإنسان الأول في كيفية التقرب من الآلهة من خلال تأدية الفرائض كالترتيل وتقديم الضحايا والنذور وغيرها، واداء بعض أنواع الحركات والرقص وضرب الطول وإشعال النيران كلها تمثل طقوس وهي أحد الأوجه البسيطة لإدارة المراسم، لأن الطقس هو فعالية روحية تنجز وفق طريقة معينة يرسمها العرف الحضاري وهي تهدف الى استثارة عطف الآلهة او تجنب غضبهم (٥٨: ص٢٦٢).

ان ما يؤكد صلة الأساطير والطقوس بالمراسم هو محتواها العملي والحركي، فالأساطير لدى تلك المجتمعات البدائية تتميز بأنها لا تعبر عن نفسها في أفكار ومعان محددة مثلما تعبر عن نفسها في أفعال. وهذا يعني، بوضوح، غلبة العامل العملي على العامل النظري (٢٩: ص٥٦).

ونفس الشيء يقال عن الطقوس فهي في المظاهر الحركية للحياة النفسية، وما تكشف عنه هو بعض ميول وحاجات ورغبات لا مجرد أفكار، وترجم هذه الميول والحاجات والرغبات الى حركات كالحركات الإيقاعية والرقصات (٢٧: ص ٥٧)

لقد وجد الإنسان نفسه مضطرا بحكم عدم قدرته على تحصيل قوته بنفسه كما يقول العالم العربي (ابن خلدون) الى ان ينظم علاقاته الاجتماعية مع أخيه الإنسان (٨: ص ٣٥). لذلك اتضحت أبعاد المراسم في تنظيم العلاقات بين جماعتين متباعدتين من البشر، ففي عصور ما قبل التاريخ ظهرت حالات طبيعية من التعامل بين الجماعات البدائية، بحيث وجد أحد الأطراف ثمة حاجة للاتصال بالطرف الثاني من اجل إيقاف المعركة عندما يرخي الظلام سدوله، ولكي يتسنى للطرفين دفن قتلاهم وتضميد ومعالجة جرحاهم وتبادل أسراهم - وهذه الأمور هي من مظاهر المراسم وثمة دلائل تاريخية تشير الى ان الجماعات البدائية كانت تقوم بإجراء الحوار السلمي مع الجماعات الأخرى، وكانت المجتمعات القديمة تمارس طقوسا ومراسم معينة لاستقبال المبعوثين الأجانب، انطلاقا من نظرة التخوف الى الغرباء، فمثلا كانت التتر يتبعون أسلوبا مضحكا في اتقاء ما كانوا يعتقدون أن السفراء الأجانب يتقمصونه من الرجس وذلك بان يجروهم الى الوثوب فوق كومة من النار الملهبة قبل إدخالهم في حضرة الملوك التتر، وحتى اذا كان أولئك السفراء يحملون الهدايا كانت تظهر من الشر بالنار أيضا وفي عهد جمهورية البندقية في القرن الخامس عشر الميلادي كان الحكام يهددون رعاياهم بالنفي والبطش اذا أقاموا علاقات مع أعضاء البعثة الدبلوماسية الأجنبية، وقد كانت حكومة إيران تفرض سياجا على الدبلوماسيين في أواسط العشرينات من القرن العشرين وتحرم على رعاياها الاتصال بهم (٥٩: ص ٣). أننا نسوق هذه الأمثلة المعاصرة التي تشبه الحالات التي أشرنا اليها في المجتمعات البدائية، لكي يتضح لنا مقدار الفارق

الحضاري حين نتكلم في الصفحات القادمة عن موقع المراسم في الحضارة العربية، حيث عرف العرب تبادل السفراء ووضعوا قواعد إكرامهم وحسن استقبالهم وغير ذلك مما يتصل بتنظيم قواعد السلوك الإنساني كما سيتضح ذلك.

### أ. المراسم عند الإغريق واليونان

وتحدثنا أساطير قدماء الإغريق ان المبعوث الأجنبي يضمم الشر والمكائد وان التجسس واللصوصية والأغراء تتجسد فيه برغم انه على قدر كبير من خفة الروح وسرعة البديهة (٥٩ ص ٥) لقد تطورات المراسم على وفق تطور الحياة الاجتماعية وتعقدها، وأخذت مظاهر شتى، منها ما يتصل بالمراسم التي تقام في مناسبات الزواج او دفن الموتى او في تتويج الملوك او في إعلان الحروب ويلاحظ ان اكثر مظاهر الحياة الاجتماعية دلالة على المراسم هي المظاهر السياسية وبالذات الدبلوماسية منها. فبعد تطور الحياة وانتقال المجتمعات من الطور البدائي الى الأطوار الأكثر تقدماً، فان مظاهر المراسم المرتبطة بالدبلوماسية أخذت أشكالاً جديدة. ففي القرن السادس قبل الميلاد وما بعده تميزت العلاقات بين مدن اليونان بظاهرة مبدأ تبادل السفراء الذين كان اختيارهم يتم وفقاً لما يتصفون به من خصال ومميزات، وكانت مهماتهم تقتصر على الدفاع عن وجهات نظر مدتهم، وحكامهم، ولم يكن من واجبهم جمع المعلومات وتقصى الحقائق وأعداد التقارير. وكانت تجري بين السفراء مساجلات وجولات جدلية أمام الحشود الجماهيرية التي تؤلف اجتماعاتها مؤتمرات عامة يتبارى فيها خطباء المدن وسفراؤها لإظهار النيات الطيبة التي يحملها مواطنوهم وحكامهم، وغالباً ما تتدخل وفود غريبة اذا ما احتدم الجدل بين وفدين فيعود الهدوء الى نصابه. وفي هذه الظاهرة شبه مصغر لما يجري اليوم في الأمم المتحدة. لقد رافق نشوء الدبلوماسية نشوء المراسم، حيث



وضعت الامتيازات والحصانات للموفدين واتضح للإنسان ان العلاقات الإنسانية لا يمكن تنظيمها عن طريق القتل فقط، وانما يمكن ذلك عن طريق النقش الهادئ وابرار وجهات النظر الفردية، فينجم عن ذلك احترام القانون ورجحان لكفته على المصالح الإقليمية الضيقة

وإذا انتقلنا من الإغريق الى الرومان لوجدنا ان الرومان كانوا اقل التزاما او اعتماد على الدبلوماسية في تنظيم علاقاتهم بالعلم الخارجي، لانهم اتجهوا نحو الفتوحات بصفقتها وسيلة مفضلة لتحقيق مآربهم الإمبراطورية، ولهذا يصح القول ان الرومان لم يقدموا شيئا للنقاش والمفاوضات ودورهما في حل الخلافات بقدر ما اظهروا العلاقة الشديدة بين الدبلوماسية والعسكرية وإخضاع الشعوب بالقوة.

## ب . إدارة المراسم في الحضارة العربية

### أولاً: المراسم في الحضارة العربية القديمة

إذا كانت البلدان الأوربية قد التفتت في القرن الخامس عشر الميلادي الى وضع قواعد للبروتوكول والاتكيت لتنظيم العلاقات الاجتماعية بشكل عام والعلاقات الدبلوماسية بشكل خاص، فان العرب قد عرفوا هذه القواعد منذ وقت مبكر من بزوغ فجر الحضارة العربية التي تعد أولى الحضارات الإنسانية التي تكونت على هذه الأرض، ويأتي ذلك كتحصيل حاصل للتجمع الإنساني الذي إبدع القوانين والنواميس الاجتماعية التي تنظم العلاقات بين الناس، ويكفي ان نشير الى الإبداعات الحضارية على ارض وادي الرافدين، حيث عرف الآشوريون والبابليون العديد من قواعد الاتكيت قبل غيرهم فكما نعلم ان (سرجون الاكدي) هو مؤسس اول امبراطورية في العالم التي وضع لها الاسس السياسية الراقية. كما ان مسلة حمورابي تعد شاهد تاريخي عظيم على مدى الرقي الذي وصلت اليه حياة العراقيين في زمن حمورابي الذي سن القوانين



لتنظيم الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. وعرف العراقيون القدماء فن الدبلوماسية وقواعد السلوك السياسي، فقد كان الملك في بلاد بابل وأشور يستقبل السفراء ودوافعي الضرائب الذين يأتون بأعداد كبيرة من كل أنحاء الامبراطورية الاشورية الحديثة فالملك بمجلس على عرشه المرتفع في غرفة استقبال كبرى في القصر وقد اقعى اسده المدجن عند قدميه وأحاط به وزراءه وأفراد البلاط الحرس وهو يرتدي كامل أرديته الرسمية، ويستقبل بكل مهابة سفراء الدول العظمى التي يستطيع مع حكامها، الملوك العظام ان يعاملهم بحديث دبلوماسي بمثابة الاخوة، وفي ذلك الوقت عندما يقوم السفراء أوراق اعتمادهم، فانهم يطرحون عند أقدام الملك الهدايا الثمينة التي جلبوها له من الذهب والفضة والمعدات الثمينة او الأحجار الكريمة، او يستعرضون أمامه الخيول المختارة من بلدانهم وعلى الأخص العبيد المختارين او النباتات او الحيوانات النادرة (٤٤: ص ٢٤٤).

لقد كان الملك البابلي او الآشوري يستقبل الوفود او دافعي الضرائب وهو يرتدي كامل ثيابه الرسمية ويشاهد واقفا او جالسا ويمسك بعصا طويلة هي شعار رتبته، ومن خلفه يتجمع حملة سيفه وأسلحته ومراوحة، وأمامه كفلاء السفراء او دافعو الضرائب الذين يحملون الهدايا، (٤٤: ص ٤٥) كما عرف العراقيون القدامى إصدار المراسيم التي كانت تختلف عن القوانين لانها لا تتضمن قواعد قانونية ذات مفعول دائم بل انها عبارة عن إجراءات فورية استثنائية لمعالجة الأوضاع الاقتصادية القائمة في مرحلة معينة، وكان من الممكن ان تصدر المراسيم لتشمل مدينة واحدة او مجموعة من المدن وكان مضمونها خاصا بإطفاء أنواع معينة من الديون وفوائدها وإلغاء أنواع معينة من الضرائب او تخفيفها وابطال أنواع معينة من عقود الأملاك غير المنقولة وكذلك قد تكون تلك المراسيم تعالج الأوضاع الاقتصادية القائمة مثل إلغاء لبعض القواعد القانونية لمدة محددة وهكذا أصبحت تلك المراسم تقوم على خلق

رابطة جديدة بين العاهل الجديد ورعاياه لتتوفر في ظلها العدالة. وقد عرف الاشوريون مراسم تتويج الملك التي حفظتها العديد والرقم الاثارية (٢٩: ص٥٤).

### ثانياً: المراسم قبل الإسلام

أما في عصر ما قبل الإسلام فان العرب اتصفوا بالذوق واللفظ في التعامل الدبلوماسي، حيث كانت العرب توفد الرسل لتقديم التعازي والتهاني بالمناسبات كما توكل الى تلك الوفود مهمات التشاور وأجراء المفاوضات من اجل الصلح والتحالف والوساطة وإرسال الهدايا والإفادة من الزواج السياسي في توطيد أواصر المودة وتوثيق العلاقات وعرف العرب قبل الإسلام الحكومة وأسسوا دار لها اسمها (دار الندوة) التي هي دار (المشورة) وكان يديرها مجلس تتوزع على أعضائه مهمات تنظيم شؤون الحياة، وكانت (السفارة) وظيفة معروفة في مدينة مكة اذ كانت تتولى تمثيل القبيلة في شؤون الصلح بعد القتال، او التفاوض مع سائر القبائل، او في مجالات المفاخرة، وكانت هذه الوظيفة لبنى عدي من بطون قريش وقد تولاهما قبل الإسلام عمر بن الخطاب (٣٩: ص١٧).

### ثالثاً: المراسم في عهد الرسول الكريم ﷺ

عهد الرسول الكريم ﷺ كانت الرسل توفد لنشر الدعوة الإسلامية، والطلب الى القبائل بالدخول في دين الله او إنذارها قبل بدء القتال او تسوية القضايا المتعلقة بالصلح والهدنة ودفع الجزية وتبادل الاسرى ويحدثنا التاريخ العربي، أيضاً ان دبلوماسية الرسول ﷺ لم تقتصر على التعامل مع القبائل او الأقطار العربية بل كان الرسول ﷺ يوفد الرسل والمبعوثون الى ملوك وابطرة الدول الأجنبية يدعوهم الى اعتناق الإسلام، ومن بين من خاطبهم الرسول الكريم النجاشي ملك الحبشة والمقوقس ملك مصر وكسرى ملك فارس وهرقل

إمبراطور الروم. وكانت وفود الرسول تحمل رسائل لا تختلف عن الرسائل التي يحملها المبعوثون الدبلوماسيون الدوليون في وقتنا الحاضر عدا الاختلاف بالصيغة والمحتوى (٥٩: ص ١٧).

#### رابعاً: المراسم في عهد الخلفاء الراشدين

وسار الخلفاء الراشدون على خطي الرسول الكريم ﷺ في إجراء الاتصالات مع الملوك الأجانب لغرض أو لآخر وكذلك سار على منهجهم الخلفاء الأمويون والعباسيون. وكان المسلمون يقيمون سفارات تنتهي وظيفتها بانتهاء عملها ولا تختلف مهمات السفارات العربية آنذاك عن مهمات الوفود الدبلوماسية في وقتنا الحاضر كثيراً، فقد كانت تقوم بمهمات تهنئة حاكم أو ملك جديد بزواجه أو بتوليته الحكم أو تفاوض من أجل إيقاف القتال وفض المنازعات وإعلان الهدنة وعقد المحادثات لإغراض مختلفة. وكان اختيار السفراء الموفدين العرب يتم وفقاً لما يتميزون به من الولاء والتقوى والذكاء وسعة العلم والحصانة والفصاحة والجرأة وكظم الغيظ والتأني والوسامة والحشمة والثقافة، وكان السفير العربي يزود بتعليمات تنبيهه عن أتيان المعاصي والخطايا ولا سيما معاقرة الخمرة والحذر من النساء ومكرهن (٥٩: ص ٨).

إن هذه الصفات والمميزات هي نفسها التي نحرص على توافرها اليوم في ممثلينا الدبلوماسيين وهي ما نحرص على توافرها كل دولة من دول العالم بدون استثناء ومن بين سمات الدبلوماسية العربية المميزة هي الحصانة الدبلوماسية وإكرام السفراء الوافدين على الدولة الإسلامية وتسهيل مهماتهم، ولقد قيل إن مبعوثين أتيا الرسول ﷺ من مسيلمة الكذاب وزعما أنهما مرسلان من نبي فقال لها ﷺ {لولا أن الرسل لا تقتل لضربت أعناقكما}

### خامساً: المراسم في العهدين الأموي والعباسي

وعرف العرب نظام استقبال الرسل الأجانب، حيث وضع الأمويون نظاماً خاصاً لذلك، حيث يستقبل الرسل عامل خاص يلقنهم الآداب والتقاليد عند مقابلتهم الخليفة، ويحمل الرسول كتاباً خاصاً يتضمن التعريف بشخصيته وتخويله حق التحدث، ومنحهم الامتيازات التي تسهل المهمة التي جاءوا من أجلها، وتخصص لهم الدور التي ينزلون بها خلال المدة التي يقضونها، وإطلاعهم على الأماكن المهمة في المدينة والمبالغة في إغداق الهدايا عليهم (ص ٣٧: ص ٢٠).

كما عرف العرب فن تنظيم مواكب استقبال الرسل، حيث كانت الدولة العباسية تهتم بإظهار هيبتها من خلال تنظيم أجمل مواكب الزينة عند استقبال الوفود الأجنبية، حين يفد للدولة العباسية من الملوك والأمراء المعاصرين لها، كوفود ملوك الهند والروم والفرنجة وغيرهم. وكان خلفاء الدولة العباسية يستقبلون الوفود القادمة إليهم في جناح خاص في قصر الخلافة (الخد) المشتمل على قاعات مزدانة بأبهى الحلي والجواهر، وفي بعض الأحيان كان الخلفاء يخرجون لاستقبال الوفود عند أبواب العاصمة بغداد، بموكب ضخم تحيطه الهيئة والجلال ودلائل القوة وتقدم للرسل أنواع الهدايا وتحترم شخصياتهم.

### ج . قواعد وآداب السلوك في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة

جاء القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف بشواهد عديدة عن قواعد وآداب السلوك، فقد دعا الله سبحانه وتعالى إلى التواضع والأخوة بين الناس: ﴿انما المؤمنون أخوة فاصلحوا بين أخويكم واتقوا الله لعلكم ترحمون﴾

وقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ أَثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ﴾.

وقال سبحانه: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُم تَفْسَحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُزُوا فَانْشُزُوا يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾.

إن الشواهد القرآنية التي تركز على قواعد السلوك المذهب كثيرة ومتعددة. والملاحظ أن هذه القواعد يعلمنا إياها ربنا الخالق العظيم منذ الصلة الاجتماعية الأولى التي تنشأ وتتكون بين الإنسان وأبويه وتنتهي بالعلاقات الاجتماعية الواسعة في الحياة قال سبحانه وتعالى: ﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا أَمَا يَبْلُغُنَّ عَلَيْكَ الْكُفْرُ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا آفٌ وَلَا تنهرهما وقل لهما قولاً كريماً واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب أرحمهما كما ربياني صغيراً﴾.

وفي أدب المحادثة، قال سبحانه: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَن تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنتُمْ لَا تَشْعُرُونَ﴾.

وقال تعالى: ﴿وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ أَنْ أَنْكُرَ الْأَصْوَاتَ لَصَوْتِ الْحَمِيرِ﴾.

وفي الحديث الشريف: (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو يصمت).

وفي المصافحة والتحية<sup>١٤</sup> قال سبحانه وتعالى: ﴿وإذا حييتم بتحية فحيوا بأحسن منها أو ردوها أن الله كان على كل شيء حسيباً﴾ قال رسول الله ﷺ (يسلم الراكب على الماشي، والماشي على القاعد، والقليل على الكثير).

وفي معاملة الذين يقومون بتقديم الخدمة لنا قال رسول الله ﷺ (لا يقل أحدكم عبدي أو أمتي فلكم عبيد الله تعالى وكل نسائكم اماء الله وليقل غلامي وجاريتي ثم لا يكلفه ما لا يطيق ولا يعذبه فان فعله الله خصمه).

وفي آداب الاستئذان قال تعالى: ﴿يا أيها الذين آمنوا لا تدخلوا بيوتا غير بيوتكم حتى تستأنسوا وتسلموا على أهلها ذلكم خير لكم لعلكم تذكرون﴾ وقال تعالى ﴿فإن لم تجدوها أحدا فلا تدخلوها حتى يؤذن لكم وإن قيل لكم ارجعوا فارجعوا هو أزكى لكم والله بما تعملون عليم﴾.

(استأذن رجل على النبي ﷺ وهو في بيته فقال أألج؟ فقال النبي لخادمه: أخرج الى هذا فعلمه الاستئذان وقل له يقول: السلام عليكم أدخل؟). وفي البشاشة والمرح والركة والتواضع هناك شواهد كثيرة قال تعالى ﴿ولا تصعر خدك للناس ولا تمش في الأرض مرحاً أن الله لا يحب كل مختال فخور﴾ لقد تناول القرآن الكريم والحديث النبوي الشريف كل شاردة وواردة في آداب السلوك، وهناك شواهد كثيرة لا يسع المجال لذكرها جميعا. ويكفي أخيرا أن نشير الى أمر الله سبحانه وتعالى في كيفية معاملة العلماء ومنزلتهم الكبيرة في المجتمع والتي هي ركن من أركان البروتوكول في إدارة المراسم حيث قال تعالى ﴿يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير﴾.

(♦) لقد نشأت عادة التحية بأن يقدم الرجل عن يصافحه الدليل على أنه لا يحمل سلاحا وبالتالي لا يضر له شرا أو سوءا.



وقال الرسول الكريم ﷺ: (مثل العلماء في الأرض مثل النجوم يهتدي بها في ظلمات البر والبحر فإذا طمست النجوم أوشك أن تضل الهداة).

وخلاصة القول أن إدارة المراسم عند العرب تتلخص في الحديث النبوي الشريف (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه).

### د - المراسم في عالمنا المعاصر

خلاصة القول، فقد ظلت المراسم بمظاهرها المختلفة من قواعد للسلوك المؤدب والبروتوكول والالتكيت، مرتبطة بالمديات التي أخذها تطور الحياة الاجتماعية، حتى يمكن الاستنتاج أن قواعد المراسم وما يرتبط بها قد تطورت وتعددت كثيرا، خصوصا بعد عصر النهضة ووصلت إلى قمة هذا التطور والتعقيد في القرن العشرين أن التحول من المجتمع الزراعي إلى المجتمع الصناعي جلب معه متغيرات عديدة تتصل بنشوء المدن الحديثة، واتصافها بظاهرة الاكتظاظ السكاني، وتعدد المنشآت والمؤسسات والمصانع، ويؤطر ذلك كله التطور الكبير في طرائق الاتصال ونظم المعلومات، مما زاد من ترابط البشر فيما بينهم، وأصبح التفاعل الاجتماعي لا يقوم على الأساس المباشر فحسب، بل أصبحت العلاقات غير المباشرة في التفاعل الاجتماعي هي المحور الذي تستند إليه الحياة الاجتماعية، من خلال تطور الوسائل السمعية والبصرية وطرائق المواصلات وغيرها، كما أن تشابك المصالح وتبادلها وعدم القدرة على الاستغناء عن الآخرين، كل ذلك جعل المنظمات نظما مفتوحة تتبادل التأثير والتأثر فيما بينها، كما أن حركة التغير الحضاري والاجتماعي، جعلت المجتمعات الإنسانية أكثر ميلا لوجود قواعد شبه ثابتة للتعامل فيما بينها، كما أن بروز ظاهرة الحروب الحديثة (العالمية الأولى والثانية) وظاهرة الحرب الباردة قبل انهيار الاتحاد السوفيتي السابق، وميل العالم نحو التكتلات القارية والإقليمية والقومية، كل ذلك وغيره ساعد على ابتكار قواعد للتعامل



الدبلوماسية والسياسي، وقواعد لاستقبال الوفود ومراسم عقد المؤتمرات واستقبال الشخصيات السياسية المهمة، كما ان سعي الإنسان الدائم نحو تحقيق الذات بكونه كائنا اجتماعيا خلق يأكل ليعيش ويحقق الأهداف العليا، جعلت الإنسان يبدع أنماطا مختلفة من قواعد التعامل الحضاري ومراسم المآدب وتقديم الغذاء، وإبداء الاحترام فيما بين الرجال أنفسهم وبينهم والسيدات، ان كل ذلك يدل على سعي الإنسان نحو منع التصادم والحروب من خلال إيجاد قواعد لتنظيم العلاقات الاجتماعية المتشابكة والمعقدة وحتى لا يكون الإنسان أسيرا لمنتجات الصناعة التي أبدعها بنفسه.

## ٧. البروتوكول Protocol

البروتوكول هو مجموعة القواعد والمبادئ التي تسود تنظيم مختلف المناسبات والحفلات والمآدب الرسمية والاجتماعية (٤١: ص٢٤٦). وقد كانت هذه اللفظة تطلق قديما على محاضر المفاوضات الجارية بين وفود الدول المتفارضة (٤٠: ص٢٠٧)، أي ان كلمة (بروتوكول) تطلق على الاتفاقيات تنشأ عن الاجتماعات الدولية دون أن تصاغ بقالب المعاهدات طالما كانت محاضر تلك الاجتماعات تتضمن نص اتفاق اقل شأنًا من المعاهدات والاتفاقات تتعهد الدولة الموقعة عليه بقبول مبادئ معينة او القيام بواجبات مطلوبة وتحتل الأسبقية (أي حق التقدم على الغير) مكان الصدارة في موضوع البروتوكول لتوافقها مع ما فطر عليه البشر من حب توكيد الذات واحتلال المكانة المعروفة في المجتمع وحب الظهور والتنافس بين أفراد المجتمع الإنساني. ويقصد بالبروتوكول في المفهوم الدبلوماسي، مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها والتفيد بها في العلاقات الدولية والدبلوماسية وفي المناسبات الرسمية المحلية كالاستقبالات والاجتماعات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية. ويتناول البروتوكول في هذا المجال

أيضا التصرفات والمراسلات الرسمية والوثائق الخطية وإجراءات عقد المؤتمرات (٤٢: ص ١٥٠).

## ٨. الاتكيت Etiquette

يعرف قاموس أوكسفورد (الاتكيت) بأنه: القواعد التقليدية للسلوك الشخصي في المجتمع المؤدب، وبعبارة أخرى هو مجموعة آداب السلوك وقواعده التي تسود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد. لذلك لا يصح عد (الاتكيت) مقصورا على جهة دون أخرى، لأنه في الحقيقة يتصل بالفن والذوق والجمال والمنطق (٥٩: ص ١٧٤) ولا ريب في أن هذه المفاهيم تعني جميع أفراد المجتمع بشكل وآخر.

إن الاتكيت بمعنى - أدب السلوك - يساعد في تعيين القواعد التي يجب الالتزام بها وفي بعض مظاهر الحياة الاجتماعية. وعلى الصعيد الفردي فأدب السلوك هو القاعدة التي يستند إليها البروتوكول الذي تنقيد به الأوساط الرسمية إن معرفة الإنسان لأصول الاتكيت تساعد في تحريره من الشعور الخفي اللا شعوري بالنقص الذي يظهر في أثناء إقامة الإنسان للعلاقات المختلفة مع غيره من الأشخاص عندما يعتريه ويتولاه الإحساس بالحيرة والقلق أو الحياء (١١: ص ١٧).

## ٩. العلاقات بين البروتوكول والاتكيت

يختلف البروتوكول عن الاتكيت بكونه أعم بمفهومه فلا يقتصر في معناه على آداب السلوك فقط بل يشير أحيانا إلى مسودة الوثيقة الدبلوماسية ولا سيما مسودة المعاهدة التي يتم الوصول إليها من خلال انعقاد مؤتمر خاص وتعني أيضا الملحق المتمم لاتفاق أو معاهدة. بمعنى آخر إن البروتوكول يشير

الى آداب السلوك الرسمي بين رجال الدولة وأفراد السلك الدبلوماسي مثال ذلك تنصيب رؤساء الدول ومراسم الاستيزار وتقديم أوراق اعتماد السفراء ومبدأ المقابلة بالمثل ومسألة القدم والأسبقية وطريقة اجلاس المدعوين في المناسبات الرسمية وتقديم الأوسمة والهدايا التذكارية والزيارات الرسمية بين المسؤولين.. الخ فهذه كلها أمور تخص البروتوكول، أما ما يتعلق بمائدة الطعام وأدواتها وتزينها وآداب الطعام والشراب والتدخين وانسجام الملابس ورقة الحشية واللفظ العفيف والسلوك الشخصي إزاء صاحب الدعوة .. الخ فهي أمور تهم الاتكيت لذا يمكن القول ان الصفة الرسمية للاتكيت اقل من صفة البروتوكول التي هي رسمية حتما بمعنى ان البروتوكول يتعلق بالدولة فيوضع له نظام او قانون خاص، كما ان له دائرة تدعى (دائرة المراسم او التشريفات او البروتوكول) خلافا للاتكيت الذي ليس له سوى قواعده الموروثة.

ومن الطبيعي ان يكون لكل مجتمع قواعده الخاصة التي ليست شبيهة بقواعد مجتمع آخر بالضرورة، ولكن هناك قواعد عامة متعارفا عليها بالمجتمعات المتمدنة تبلغ ألوف القواعد التي هي حصيلة تجارب طويلة جاءت لا لتعقد الحياة كما قد يشاء لبعضهم ان يعتقد بل لتسبغ عليها جوا تسوده البهجة والاحترام والذوق والخلق الكريم ولذلك لا ينبغي التهيّب من تلك القواعد او التخوف من الوقوع بالخطأ بسببها ومن الجدير بالذكر ان الاتجاه يميل الآن الى عدم التشدد في تطبيقها بل التغاضي عن كثير مما انحدر من قواعد الماضي، لا سيما وان طراز المعيشة في الوقت الحاضر اصبح يتسم بالواقعية والسهولة والرغبة في الإقلاع عن مظاهر التزمّت ولكن ينبغي ان لا يمنع هذا التطور عن الأخذ بالقواعد الأساس للاتكيت - او البروتوكول - لأنها من مستلزمات العمل الدبلوماسي والحياة المتمدنة، كما انها من اهم عناصر الدبلوماسية ومقوماتها وتاريخها لأنها الدقة والصواب.

## ١٠. التشريفات

يرتبط هذا المفهوم بإدارة المراسم والإعمال التي تقوم بها، فهو جزء من إدارة المراسم، واحد أقسامها الرئيسية. وإذا أخذنا وزارة الخارجية، بصفتها أنموذجاً لمعرفة موقع التشريفات كقسم وارتباطاته والأعمال التي يقوم بها، فإن قسم التشريفات هو أحد الأقسام التابعة إلى دائرة المراسم ويقوم بالأعمال الآتية (٥٩: ص ٦٠).

- أ- إعداد برقيات التهاني وغيرها في المناسبات والإجابة على كتب رؤساء الدول والحكومات الأجنبية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
- ب- تنظيم سجل لحاملي الأوسمة من العراقيين والأجانب والمعاملات المتعلقة بمنحهم.
- ج- اتخاذ الإجراءات اللازمة للاحتفالات وغيرها من أمور المراسم.
- د- العمل بالتعاون مع الدوائر ذات العلاقة على اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن التوقيع على المعاهدات وتبادل وثائق الإبرام وغيرها من الأمور المتعلقة بالمعاهدات.
- هـ- تنظيم لزيارات الرسمية وما يتعلق بالوفود الأجنبية.
- و- التعاون مع الدوائر ذات العلاقة في تطبيق نظام تشريفات الدولة.
- ز- إجراء الترتيبات اللازمة لمراسم تقديم أوراق اعتماد المبعوثين السياسيين.
- ح- تنظيم المقابلات لمنتسبي البعثات الأجنبية مع المسؤولين في وزارة الخارجية ودوائر الدولة الأخرى.

## أسئلة الفصل الأول

**س١:** ما الدلائل العلمية التي تثبت ما يأتي:

إدارة المراسم علم وفن.

إدارة المراسم أحد فروع علم الإدارة.

**س٢:** اذكر عددا من الأمثلة التي تثبت من خلالها التزامك بقواعد السلوك

المؤدب داخل منزلك.

**س٣:** أعط الشواهد التاريخية على اهتمام العرب بإدارة المراسم.

**س٤:** وردت في القرآن الكريم آيات عديدة تحدثت عن قواعد السلوك.

أذكرها؟

**س٥:** ما الأحاديث الشريفة التي تناولت الموضوعات الآتية:

الاستئذان - التحية - احترام الجار - احترام الرسل.

**س٦:** كيف تميز بين:

البروتوكول والإتيكيت

المراسم والتشريفات

## المصادر والتعليقات

١. البكري، عدنان، ١٩٥٨، العلاقات الدبلوماسية والقنصلية، ١٩٨٥، حيث يشير إلى أن النظافة انعكست كجزء من الإيمان على السفراء العرب حيث كانوا يظهرون بأبهى حلة وأجمل منظر، في حين كان السفراء الغربيون يثيرون اشمئزاز الملوك وقرفهم من رائحتهم الكريهة ومظهرهم المؤذي للعيون. ويحدثنا التاريخ عن الأوامر التي أصدرها السلطان صلاح لدين الأيوبي باغتسال سفراء الفرنجة وأمرائهم قبل مقابلته في خيمته. وقد عرف الغربيون الصابون باحتكاكهم بالعرب في الحروب الصليبية وأخذوه عنهم.
٢. تاريخ ابن خلدون، الجزء الأول، مؤسسة جمالة للطباعة، ١٩٧٩.
٣. توفيق، جميل أحمد، إدارة الأعمال، ١٩٨٤.
٤. التهامي، مختار، العلاقات العامة في البلدان النامية، ١٩٨٠.
٥. الجبوسي، محمد رسلان وجاد الله، جميلة - الإدارة، علم وتطبيق، ٢٠٠٠.
٦. الحصري، سلوى، الدبلوماسية واللاتيكت، ١٩٨٧.
٧. دائرة المخابرات العامة، البروتوكول واللاتيكت مظهر حضاري، بدون تاريخ.
٨. سويلم، محمد، الإدارة، ١٩٩٤.
٩. الطعان، عبد الرضا، الفكر السياسي في العراق القديم، ١٩٨١.
١٠. عمر، معن خليل، نظريات معاصرة في علم الاجتماع، ١٩٩٧.
١١. الفتلاوي، سهيل حسين، تطور الدبلوماسية عند العرب، ١٩٨٥.

١٢. فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية الحديثة، ١٩٧٣.
١٣. القريوتي، محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، ٢٠٠٠.
١٤. كامل، حسن، البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي، ١٩٨٧.
١٥. كونتينو، جورج، الحياة اليومية في بلاد بابل وآشور، ١٩٧٩.
١٦. ليفيت، ثيودور، الإدارة الحديثة، ١٩٩٤.
١٧. لويس معلوف، المنجد في اللغة والآداب والعلوم، ١٩٥٦.
١٨. موفق عسكر، وآخرون، معجم الرافدين، ١٩٨٧.
١٩. النجار، نبيل الحسيني، الإدارة: اصولها واتجاهاتها المعاصرة، ١٩٩٣.
٢٠. نيكولسون، هارولد، الدبلوماسية، ١٩٥٧.
٢١. النوري، قيس، المجتمع البشري في ضوء الانثروبولوجيا الحضارية، ١٩٧٠.
٢٢. الهداوي، عبد الجبار، الموجز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي، ١٩٧٨.
23. Khadaer K. Hmood. Busines Administration in English and letters Writing, PAR- Massira, Amman, 2000.
24. Schermerhorn, Management, New York: John Wiley and sons, Inc, 2000.





## الفصل الثاني

# التنظيم الإداري لإدارة المراسم

- الموقع في الهيكل التنظيمي
- التنظيم الداخلي لإدارة المراسم.
- الاختصاصات.
- الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية.
- السلوك الإداري والتنظيمي.
- مواصفات العاملين في إدارة المراسم.
- مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه.
- تدريب العاملين في إدارة المراسم.
- جوانب من السلوك الإداري والتنظيمي.
- الأسئلة.
- المصادر والتعليقات



## الفصل الثاني

# التنظيم الإداري لإدارة المراسم

### ١. الموقع في الهيكل التنظيمي Organization Structure

بعد ان تبيننا لنا ماهية إدارة المراسم والأهمية التي تتمتع بها والدور الذي تؤديه في عمل مختلف المنظمات الإدارية والثقافية والإعلامية والإنتاجية والسياسية الى غير ذلك، فلا بد لنا من معرفة الموقع الذي تحتله هذه الإدارة في الهيكل التنظيمي العام للوزارات والدوائر الرسمية الأخرى وغيرها، ولتأشير موقع إدارة المراسم في الهيكل التنظيمي لابد من العودة للتذكير بالمهام التي تقوم بها والخدمات التي تقدمها إدارة المراسم لعمل المنظمة. لقد عرفنا أن العاملين في إدارة المراسم، يتعاملون وبشكل واسع مع الوفود الأجنبية التي تقدم الى البلاد، ويقومون بالسهر على إقامة المؤتمرات والاجتماعات والوقوف على حسن أعدادها والتهيئة لها من جميع الجوانب، وكذلك القيام بأعمال التشريفات، ومرافقة الوفود، والتهيئة والتنظيم للاحتفالات الرسمية المختلفة. وعرفنا كذلك، ان هذه الأعمال وغيرها تتطلب في القائمين بها مواصفات خاصة، قد لا تكون مطلوبة حتما في مزاولة المهن الأخرى. وبذلك فان مبدأ الترابط بين الشكل التنظيمي والمحتوى الوظيفي له دلالة كبيرة في هذا المجال، ولكي نحكم الربط بين الشكل والمحتوى، فلا بد من أن تأخذ إدارة المراسم موقعا في الهيكل التنظيمي، بما يدعم أعمالها ويعزز من مكانة وشخصية العاملين فيها. وهذا ما يتطلب أن تكون الصلة التنظيمية لإدارة المراسم قريبة من مصدر اتخاذ القرار في المنظمة، ان لم تكن مرتبطة به مباشرة وتكون أعمالها وحسن القيام بها جزءا من الواجبات التي يقوم بها رئيس المنظمة المعينة. لأن الملاحظ

في سياق التطبيق العملي واليومي للأعمال والواجبات المطلوبة من إدارة المراسم، فإن الكثير من هذه الأعمال تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة، بعيداً عن الإجراءات التقليدية (الروتين) أي أن تكون بعيدة نوعاً ما عن سلسلة المراجع على وفق سياقات العمل الإداري.

والقضية الثانية التي تجدر الإشارة إليها، أن هناك عدم تفريق بين عمل العلاقات العامة وعمل إدارة المراسم في بعض المنظمات، حيث يلاحظ أن إدارة المراسم تدمج مع العلاقات العامة، ولهذا يتطلب التفريق بين مفهوم العلاقات العامة وإدارة المراسم. فإدارة المراسم.. كما عرفنا هي التي تختص بالأعمال والإجراءات والتنظيمات والأساليب وقواعد الأسبقية والأنظمة والأعراف والتقاليد الواجبة مراعاتها في المناسبات الرسمية واستقبال الوفود وتنظيم الاجتماعات والحفلات والمآدب والقواعد الخاصة بها.. إلى غير ذلك.

أما العلاقات العامة Public Relations فهي كما تعرفها دائرة المعارف البريطانية {السياسات والأنشطة التي تستهدف نقل المعلومات وتحسين اتجاهات الجمهور نحو فرد أو مؤسسة أو دائرة حكومية أو أية هيئة أخرى (١٢: ص ١٥)}.

وبحسب أكثر التعريفات شيوعاً، فإن العلاقات العامة بصفتها علماً اجتماعياً وسلوكياً هي تلك الوظيفة التي تتضمن:

أ- قياس وتقويم وتفسير اتجاهات الجماهير المختلفة التي لها صلة بالمنظمة.

ب- مساعدة الإدارة في تحديد الأهداف الرامية إلى زيادة التفاهم والوفاق بين المنظمة وجماهيرها.

ج- تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج الرامية لكسب وإرضاء الجماهير.

ومن هذا المنطلق فإن هناك فروقا واضحة بين عمل إدارة المراسم وعمل العلاقات العامة، لذلك يتوجب الأخذ بهذه الاعتبارات في وضع الهيكل التنظيمي وتقسيم الأعمال.

وبخلاصة القول أن إدارة المراسم حتى تستطيع النهوض بأعمالها فلا بد من أن تكون لها تقسيماتها الخاصة التي تأخذ تسميتها من طبيعة التخصصات التي تنهض بها، ولكي تكون ذات فعالية مؤثرة وتعمل في خدمة المنظمة فلا بد من أن يكون مدير المراسم في مركز يسمح له بالاتصال المباشر برئيس المنظمة أو وكيله أو من ينوب عنه، وهذا يصعب عمليا إلا إذا كانت إدارة المراسم تحت إشراف رئيس المنظمة أو من ينوب عنه ضمانا لحسن سير العمل.

## ٢. التنظيم الداخلي لإدارة المراسم

تختص إدارة المراسم كما بينا بتنظيم الإجراءات والقواعد الخاصة بالأسبقيات وإقامة وأعداد وتهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والاحتفالات والزيارات والمقابلات من خلال التقيد بالأنظمة والأعراف والتقاليد الواجب مراعاتها والتقيد بها في المناسبات المختلفة. وإدارة المراسم بهذا الوصف تشمل أعمالها والواجبات التي تنهض بها مختلف أنواع الجمهور الذي يتعامل مع المنظمة، سواء أكان جمهورا خارجيا مثل الوفود وإقامة المؤتمرات الإقليمية والعالمية أو المحلية، أم كان من الجمهور الداخلي للمنظمة أي من العاملين في المنظمة نفسها أفرادا أو جماعات على شكل أقسام ووحدات إدارية وتنظيمية مختلفة.. وعلى هذا الأساس فإن إدارة المراسم ممكن أن تقوم بالمهام والواجبات ذات الصلة الداخلية والخاصة بالمنظمة نفسها فدائرة المراسم من خلال اختصاصاتها والأقسام التابعة لها، تقوم بتقديم المشورة لأقسام المنظمة الأخرى ذات الصلة بأعمال إدارة المراسم. فدائرة المراسم تقوم بالأعداد

والتهيئة والتنظيم للمؤتمرات والاجتماعات التي تعقدها باقي أقسام المنظمة، وكذلك تقوم بمرافقة الوفود التي تصل بدعوات من المديريات المختلفة المرتبطة بالمنظمة أو الوزارة مثلاً.

كما أن إدارة المراسم تقوم بتنظيم المقابلات الخاصة برئيس المنظمة والتي تشمل العاملين والمسؤولين داخل المنظمة نفسها، وكذلك في مخاطبة وزارة الخارجية مثلاً في حالة طلب الحصول على سمة دخول لأحد الموظفين الموفدين خارج القطر، حيث يتم بعد المخاطبة لوزارة الخارجية أن تقوم هذه الوزارة بمخاطبة السفارة المعنية لغرض الحصول على سمة الدخول.

كما أن إدارة المراسم تقوم بأعداد البرامج الخاصة بالاحتفالات والفعاليات المختلفة التي تقيمها المنظمة، وكذلك تقديم المشورة ورسم أشكال إقامة المآدب المختلفة الخاصة بالوفود التي تتصل بعمل أقسام المنظمة الأخرى وعلاوة على ذلك تقوم إدارة المراسم بأعداد وتهيئة المعاهدات والاتفاقيات التي يتم عقدها مع المنظمات المماثلة.. الى غير ذلك.

## ٢. الاختصاصات

تتولى إدارة المراسم القيام بالاختصاصات الآتية (٦٢: ص ٢١).

- أ- الاهتمام بتنفيذ نظام الأسبقية وقواعد البروتوكول، وتقديم المشورة اللازمة بشأنها في جميع المناسبات والحفلات الرسمية.
- ب- تهيئة وتنظيم المؤتمرات والاجتماعات والندوات، ابتداء من إرسال الدعوات الى نهاية عقد المؤتمرات.
- ج- الاستقبال والتوديع للوفود الرسمية وتقديم التسهيلات اللازمة لها.
- د- وضع وتنفيذ برامج الزيارات بما يتناسب ورغبات وأهمية ووقت وأماكن ومدة الزيارة وعدد الضيوف أو الزائرين.



- هـ- القيام بحجز الأماكن الخاصة بالسكن أو وسائل النقل بما يتناسب وبرنامج الزيارة وأهمية الضيف والظروف المحيطة.
- و- مرافقة الضيوف ومدهم بالمعلومات والتسهيلات اللازمة والإجابة على أسئلتهم وتحقيق رغباتهم بما يتفق والصالح العام.
- ز- تنظيم وتنفيذ الحفلات الرسمية الخاصة باستقبال وتوديع الشخصيات المرموقة ووضع البرنامج لإقامتهم والاشتراك في تنظيم المادب والدعوات والسهر على تنفيذ قواعد البروتوكول الرسمي بما يتفق ونوع وجنس وعدد المدعوين ومكان ووقت إقامة الحفلات.
- ح- ترتيب المقابلات للضيوف أو الزوار مع كبار الشخصيات في الدولة.
- ط- الأعداد والتنظيم لمراسم وضع أكاليل الزهور وأداء اليمين للمسؤولين المعيّنين الجدد، وكذلك للمناسبات الخاصة بتقديم التهانى أو المواساة مع تقديم الزهور والهدايا بالمناسبات المختلفة.
- ي- الأعداد والتنظيم لمراسم التكريم المختلفة التي تقيمها المنظمات لمنتسبيها.
- ك- وكذلك هناك نوع من الأعمال ذات الصلة الداخلية أي التي تخدم عمل منتسبي المنظمة، من خلال تنظيم المقابلات مع رئيس المنظمة الخاصة بتقديم التهانى أو بالعمل أو أي شيء آخر.

#### ٤. الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم في وزارة الخارجية

بالإضافة الى الأعمال المشار إليها، فإن لإدارة المراسم في وزارة الخارجية بعض الأعمال ذات الطبيعة الخاصة والتي يمكن إيجازها بالآتي (٣٩: ص ٢٣٦ ص ٢٤١).

أ- الإشراف على تنفيذ القواعد الدولية والمحلية المتعلقة بالبروتوكول والأسبقية بين الدبلوماسيين وكبار الموظفين الرسميين والشخصيات البارزة في جميع المناسبات والحفلات الرسمية التي تقيمها وزارة خارجية وإبداء المشورة التي تطلبها الوزارات الأخرى بهذا الشأن.

ب- تقديم الأوراق الخاصة بتعيين السفراء المواطنين والملحقين العسكريين وتهيئة كتب اعتماد السفراء والقائمين بالأعمال وتسلم نبذ عن حياة السفراء الأجانب المرشحين وإرسالها لرئاسة الدولة لاستحصال الموافقات المطلوبة وحفظ صورة من كتب اعتماد السفراء الأجانب.

ج- تدقيق صورة الخطاب الذي سيلقيه السفير المعتمد أمام رئيس الدولة وإبداء الملاحظة على ما قد يرد فيه من أسماء أو ألقاب خاطئة أو عبارات تمس تقاليد البلاد أو سياستها العامة أو العلاقات القائمة بين البلدين.

د- تهيئة كتب تفويض الوفود ومنح بطاقات الهوية الدبلوماسية والجوازات وتأشيرات الخروج الرسمية للدبلوماسيين والسهر على حرمة الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الدوليين من حيث حصاناتهم والمقرات العاملين بها والنظر في الشكاوى والدعاوى التي قد ترفع عليهم. ومحاولة تسويتها، وكذلك النظر في أمر الممثلين الدبلوماسيين والموظفين الذين يرتكبون جرما عاديا أو سياسيا.

هـ- النظر في مخالفات السير والمرور التي قد يرتكبها الممثلون الدبلوماسيون والموظفون الدوليون أو سائقوا السيارات الدبلوماسية والتوسط لأعداد لوحات دبلوماسية لسيارات السفراء.

- و- إعفاء مستوردات السفارات بصورة مطلقة أو ضمن قيود مع مراعاة قاعدة المعاملة بالمثل والنظر في الاشكالات المتعلقة ببعض الإعفاءات.
- ز- اقتراح منح الأوسمة لرؤساء البعثات الذين قدموا خدمات جليلة للبلاد أو أسهموا في تحسين العلاقات بين البلدين واقتراح الأوسمة للشخصيات البارزة بمناسبة زيارتها البلاد أو تقديرًا لخدماتهم والتوسط لدى رئاسة الدولة للموافقة على حمل الأوسمة الأجنبية الممنوحة إلى المواطنين.
- ح- حفظ نماذج لإعلام دول العالم وحفظ الإعلام الصغيرة لمختلف الدول الممثلة في البلاد ومراقبة رفع الإعلام في أيام العطل الأسبوعية والأعياد الرسمية والقومية ومراقبة نظافة إعلام الدولة المرفوعة على إدارتها الرسمية لاسيما من قبل مراكز الأمن والجمارك في الحدود.
- ط- استقبال السفير الجديد عند قدومه في المطار أو في مقر السفارة أو في المكتب لتقديمه إلى وزير الخارجية في أول زيارة للتعارف وتقديم صورة من أوراق اعتمادده، كذلك استقباله في ما بعد للقضايا الرسمية المختلفة
- ي- التوسط لتحديد مواعيد رؤساء البعثات الدبلوماسية لدى رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء ووزير خارجية ومختلف الوزراء ومعاونيهم، ومختلف مديري إدارات وزارة الخارجية.
- ل- الإشراف على طبع المعاهدات والاتفاقيات الدولية وتهيئة محاضر توقيعها ومحاضر تبادل وثائق إبرامها والإشراف على توقيعها.
- م- تهيئة وتنظيم المؤتمرات الدولية والإقليمية التي تشترك فيها وفود رسمية بمساعدة الوزارات والإدارات المختصة.

**ن-** تنظيم زيارة رؤساء الدول ورؤساء الحكومات ووزراء الخارجية والشخصيات الدولية ذات المركز المرموق والأشراف على حسن تنفيذ البرنامج الموضوع لهذه الغاية.

**س-** تنظيم وتنفيذ الحفلات الخاصة بتقديم كتاب اعتماد السفير الجديد وتنظيم استقبال وتوديع الشخصيات الأجنبية ذات الصلة الدبلوماسية ووضع البرنامج لأقامتهم والاشتراك في تنظيم مختلف الحفلات الرسمية بما في ذلك العرض العسكري ومختلف المناسبات التي يدعى إليها رؤساء البعثات الدبلوماسية.

**ف-** اعتماد الصحفيين ومندوبي الوكالات والمصورين الذين يسمح لهم بحضور بعض الحفلات الرسمية.

**ص-** تنظيم المآدب التي تقيمها وزارة الخارجية لشخصيات دبلوماسية أو دولية أو رسمية، والأشراف على تنظيم المآدب التي تقيمها وزارات الدولة وإداراتها المختلفة لرؤساء البعثات الدبلوماسية.

## 5. السلوك الإداري والتنظيمي

### 6. مواصفات العاملين في إدارة المراسم

أن أهم مظهر من مظاهر العاملين في إدارة المراسم هو المظهر السلوكي، إذ يتعلق عملهم بأسلوب وفن التعامل مع الآخرين، وتزداد أهمية الموضوع إذا ما علمنا أن هذا التعامل ليس تعاملًا شخصيًا بل تعامل رسمي يهدف إلى إبراز صورة البلد الاجتماعية والسياسية والأخلاقية أمام الآخرين. ولهذا فالمؤهل الأساسي لهذه الوظيفة هو (حب الناس) التي بدونها تفقد باقي المؤهلات أهميتها.

ولما كان السلوك هو ((جميع النشاطات التي يقوم بها الكائن الحي)) وبذلك يدخل تحت مفهومه النشاطات العقلية والفسولوجية التي تحدث داخل الفرد وعليه يشمل السلوك جميع نشاطات الفرد الداخلية والخارجية لذا يمكن عد عمل إدارة المراسم عملا سلوكيا بشكل خالص، يتضمن التفكير والتذكير والتخيل والدوافع وضبط الانفعالات المختلفة، ومعرفة شروط الانتباه والإحساس والإدراك ومعرفة العوامل التي تؤثر في الفهم والإدراك، وهذا ما يتطلب من العاملين في هذا المجال المواصفات الخاصة التي تتناسب وطبيعة العمل، ومعرفة وإطلاع على قواعد العلوم السلوكية المختلفة وثقافة عامة تفيد إقامة العلاقات بين الشخص العامل في إدارة المراسم والآخرين وتمثل بتحديد المراسم نزولا الى جميع العاملين فيها.

#### ٧. مدير المراسم والشروط الواجب توافرها فيه

يعد مدير المراسم من وجوه الدولة البارزين، لأنه يمثل الدولة من خلال عمل المنظمات في مناسبات عدة كاستقبال الضيوف في مختلف المستويات عند أول قدومهم الى البلاد وعند توديعهم كما أنه يشترك في تنظيم المؤتمرات والأعداد لاستقبال الشخصيات المهمة من داخل القطر ومن خارجه. مدير المراسم هو القدوة الحسنة لبقية العاملين لذلك يفترض أن يكون سلوكه كما يقول وكما يريد من الآخرين من خلال التزامه بقواعد الأسبقية والتمتع بالمزايا التي تعد شروطا يجب توافرها في من يشغل هذا المنصب، ومن هذه الشروط (١٩: ص٧).

أ- الكفاية العلمية يجب أن يكون واسع الثقافة والخبرة، حائزا على شهادة عليا وعلى معرفة بالقوانين المختلفة وقواعد السلوك والبروتوكول وأصول الاتكيت.

ب- أن يتقن واحدة أو أكثر من اللغات الأجنبية، وله خبرة واسعة في اختصاصات وزاراته وإدارة المراسم.

- ج- أن يكون وسيما بهي الطلعة. ويؤيد ذلك الحديث الشريف (خذوا الخير من حسان الوجوه) وأن يكون أنيقا في ملبسه.
- د- يتمتع ببعد النظر ودقة التنظيم وقوة الذاكرة، ويتمتع بالثقة في النفس وأن يكون دقيقا في أعماله ومواعيده.
- هـ- أن يؤمن بمبادئ (التنفيذ الفوري والأشراف الشخصي) في جميع الأمور دون الاعتماد كليا على معاونيه مهما بلغوا من الخبرة، لأن المدير الذي يعرف الواقع من خلال أعمال معاونيه لا يستطيع ان يتخذ أية خطوة الا بعد الاطلاع على الدراسات المفصلة والنتائج والتوصيات التي اجمع عليها هؤلاء المعاونون، لا يمكن عده قائدا للعمل بالرغم من أهمية عمل الأفراد وتقاريرهم. (٣٩: ص ٤٣)
- و- أن تكون لديه القدرة على سماع ما لا يقوله الآخرون (٣٩: ص ٥٨). وأن يكون بشوشا يتصف باللباقة والمجاملة ورحابة الصدر.
- ز- أن يكون على علم بشخصيات بلاده السياسية والاجتماعية والدينية والثقافية وعلى معرفة كافية بتاريخ بلاده السياسي والاجتماعي وتقسيمات بلاده السكانية والجغرافية.

#### ٨. العاملون في إدارة المراسم والشروط الواجب توافرها فيهم

يمكن القول ان الكثير من الشروط التي ذكرناها والخاصة باختيار مدير المراسم، تعد من المواصفات الواجب توافرها في من يعمل في إدارة المراسم، فلا يمكن لمدير يحمل المواصفات المذكورة ويعمل في وسط لا يتوافر الحد الأدنى من مواصفاته فيه، لأنه في هذه الحالة لن يستطيع ضمان حسن تطبيق تعليماته وتنفيذ الأوامر المتعلقة بإدارة المراسم ولما كان العاملون في إدارة المراسم يتعاملون مع الآخرين وبشكل مباشر، كما أنهم الوسائل والأدوات التي يضمن

بها تطبيق البروتوكولات الخاصة بإقامة المؤتمرات والدعوات والاحتفالات الرسمية المختلفة. وهذا ما يتطلب منهم تثبيت الصورة الطيبة خلال تفاعلهم وتعاملهم مع الآخرين، فلا بد من توافر صفات معينة فيهم لكي يكونوا أهلاً لأداء مثل هذه الأعمال. ولعل من أهم هذه الصفات ما يأتي (١٠: ص ٥)

أ- الإيمان بالعمل المستمد من إيمان العامل بإدارة المراسم بشعبه وقيادته واحترامه لمواطنيه وللأجانب والتزامه نحوهم واستعداداه لإنكار ذاته وتمتعه بقوة الذاكرة وسرعة البديهة مع حسن التصرف والتقدير والشجاعة الأدبية وطول البال.

ب- النظرة العلمية الناجمة عن الثقافة السياسية والاجتماعية إضافة إلى ثقافة الاختصاص والأعداد الأكاديمي في مجال الدراسات الإعلامية والسياسية والاقتصادية وعلوم النفس والاجتماع والإدارة والسياحة، وقدرته على التأثير في الآخرين والإقناع وفن معاملة الناس وكسب ثقتهم.

ج- القدوة الحسنة والقدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المعوقات الإدارية وعلى العمل مع زملائه بروح الفريق في ظل الإدارة الديمقراطية الجماعية.

د- القدرة التنظيمية والإلمام بأكبر قدر ممكن من المعلومات المتصلة بعمل المؤسسة التي يعمل بها ومعرفة أصول البروتوكول وقواعد الاتكيت واحترام المواعيد.

هـ- التحلي بالصبر والاتزان والعلم والتواضع وتقدير ظروف الآخرين والترفع عن الدنيا والمنافع الشخصية. والتمتع بالحس الأمني الذي يساعده على كيفية التعامل مع الزائرين الأجانب.

و- العناية بمظهره دون مبالغة تباعد بينه وبين الذين يتعامل معهم.



وأخيرا فلا بد أن نشير الى أن رجل إدارة المراسم لا يمكن ان يحقق النجاح المطلوب ما لم يتعاون معه جميع أفراد المؤسسة كبيرهم وصغيرهم بأن يتحلوا جميعا بروح إدارة المراسم في تعاملهم مع بعضهم ومع الناس الآخرين.

### ٩. تدريب العاملين في إدارة المراسم

بالنظر لخصوصية العمل في إدارة المراسم وما يتطلبه من مواصفات ومهارات محددة، فإن تطوير هذه المواصفات والمهارات واغناءها يتم من خلال التدريب، وقد أثبتت الدراسات ان التدريب المخطط له والقائم تحت إشراف علمي، يحقق عددا من النتائج: (٥٠: ص ٣٤٨).

- أ- تنمية المهارات الخاصة والضرورية للعمل بأنسب صورة واقصر وقت دون الحاجة الى اكتسابها عن طريق المحاولة والخطأ.
- ب- تجاوز المستوى التقليدي للأداء.
- ج- انخفاض التغيب ومعدل دوران العمل.
- د- تحسين أحوال العاملين المادية وزيادة فرصتهم على الترقى والتقديم
- هـ- زيادة ثقة العاملين في المنظمة وزيادة قدرتهم على مواجهة مطالب العمل وبالتالي زيادة رضاهم المهني.
- ز- تقليل الأخطاء التي يرتكبها العاملون في مختلف شؤون العمل.
- ح- توحيد أساليب وطرائق العمل نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة تحت إشراف وتوجيه اختصاصيين في التدريب.

إن الكثير من هذه النتائج وغيرها، تعود الى الأخذ بأسس التعلم المعروفة والتي يمكن إيجازها بالآتي: (٥٢: ص ٣٤٩).

**أولاً:** تقوية الدافع الى التعلم يعد الدافع أحد الشروط الرئيسة للتعلم، إضافة للنضج، والخبرات السابقة واستخدام الثواب والعقاب، وتأتي أهمية وجود الرغبة أو الدافع للتعلم، لكونه يجعل السلوك حماسياً ويقوم بتوجيه السلوك مباشرة نحو الهدف بما يقلل من الوقت والجهد المبذول. فلا تعلم بدون دافع<sup>(\*)</sup>.

**ثانياً** الممارسة بدلا من الاكتفاء بالاستماع أو الرؤية . في التدريب يجري التركيز على مبدأ الممارسة العملية، لأنها وحدها الكفيلة بزيادة مهارات العاملين في المراسم، حيث يكون التركيز على طريقة تمثل الأدوار، أو ما يسمى (نمذجة السلوك) ويكون ذلك عن طريق عرض نماذج فعلية لطرائق معالجة المشكلات السلوكية التي يغلب مواجهتها في عمل إدارة المراسم، حيث يركز على مبدأ (كيف نتعامل مع الآخرين - وكيف نحسن الإنصات والتحدث) أو نختار تمثيل الأدوار في أعداد محاضر الاجتماعات للمؤتمرات أو مناقشة موضوع معين، أو في طرائق المرافقة والدلالة وغير ذلك.

**ثالثاً:** معرفة المتدرب بدرجة تقدمه عن طريق توضيح علاقة السبب والنتيجة، ويكون ذلك عن طريق تقديم استمارة اختبار في بدء برنامج التدريب توضع فيها أسئلة عن الموضوعات التي سيتم توضيحها وممارستها في برنامج التدريب، وبعد الإجابة عليها من قبل المتدربين يبدأ بتصحيح الإجابات، ويتم إعلام المتدربين بالدرجات التي حصلوا عليها، ثم تجري إعادة نفس الاستمارة في نهاية البرنامج، والمقارنة بين الدرجتين، وعندها يشعر المتدرب بمقدار التقدم

(\*) عندما نقول ان التعلم لا يمكن ان يتم بصورة فعالة وناجحة بدون وجود دافع، فأئنا نقصد ان يكون هناك تناغم وتوافق بين البيئة النفسية الداخلية للإنسان والبيئة الواقية المحيطة به. وهناك مثل يقول (انت تستطيع ان تقود الحصان الى النهر ولكن لن تستطيع جعله يشرب الماء ان لم يكن عطشانا)

الذي أحرزه من خلال اتساع معرفته وتطوير مهارته جراء التدريب مما يزيد من تقوية دافع العمل عنده.

**رابعاً:** ويمكن أجمال الأسس الأخرى بتكرار الربط بين المثيرات والاستجابات الحاصلة في أثناء التدريب والاستعانة بأكثر من حاسة واحدة في التعلم، وتوزيع فقرات برنامج التدريب على مدد مناسبة، وتعلم الخبرة في كليتها بدلاً من تجزئتها ودراسة الفروق الفردية لاكتشاف أفضل سرعة في التعلم، وأن يكون التدريب على أساس الفهم بدلاً من التقليد أو الحفظ وغير ذلك

ولكي يحقق التدريب أهدافه يتعين مراعاة الحاجات الفعلية للتدريب عند العاملين، والتعرف على المهارات والمعلومات المتيسرة لديهم، وخبراتهم لأن من شأن هذا أن يساعد على وضع البرنامج التدريبي بما يلائم والواقع الفعلي، والأهداف المخطط لها من قبل إدارة المراسم.

وعموماً يمكن القول بأن التدريب يأخذ طرقاً مختلفة إلا أن أهم طريقتين هما (٢٢: ص ١٩).

**الطريقة الأولى** التدريب الذي يسبق الالتحاق بوظيفة المراسم - حيث يكون التركيز في هذا النوع من التدريب على تعليم المتدرب أهداف إدارة المراسم وأهميتها وتفصيلات هيكل عملها التنظيمي، وكذلك ذكر المواصفات المطلوبة في العاملين في هذه الوظيفة، ثم إلقاء المحاضرات في أهم الموضوعات السلوكية ذات الصلة بمعرفة دوافع النفس الإنسانية وأنواعها والسلوك الإنساني وشروط التعلم وعن الشخصية وسماتها والأدوار الاجتماعية وكيفية التأثير بالآخرين والاتصالات الشخصية، وتعليم المتدربين فن الإنصات والتحدث والتعامل ومراسم الأسبقية والقواعد المتبعة في الأمور ذات الصلة بعمل إدارة المراسم. ويجب أن يركز في هذه المرحلة في التدريب على النواحي التطبيقية،

خصوصا ما يتعلق بالاتكيت ومراسم الاستقبال والدلالة والطعام وغيرها، وأن يقوم المدربون بالزيارات الميدانية.

أما **الطريقة الثانية**، فتكون على أساس التدريب أثناء القيام بالوظيفة ويكون ذلك، أما بتدريب الموظف أثناء قيامه بالعمل وممارسته لمسؤوليات الوظيفة، حيث يكون هناك مشرف خاص على قدر كبير من الخبرة والمهارة، يوجه الموظف ويرد على استفساراته وأسئلته، ويقوم بمساعدته على حل المشكلات التي تواجهه أثناء قيامه بالعمل. او يكون من خلال عقد الدورات التدريبية بعد مدة من الالتحاق بالوظيفة وبعد الاطلاع على الإمكانيات والمهارات الفعلية للموظف، ومعرفة الحاجات الفعلية للتدريب.

إن التدريب عملية مستمرة، حيث يتم التدريب كلما دعت الضرورة والحاجة لذلك، لأن التدريب لا يقتصر على العاملين الجدد في إدارة المراسم، بل يحتاج اليه الموظف القديم كذلك، لتطوير خبراته وزيادة مهاراته، وإطلاعه على المستجدات الحاصلة في محيط العمل وطرائق ووسائل الاتصال الحديثة وكذلك معرفة القوانين والتشريعات والمستجدات الحاصلة في قواعد المراسم المختلفة وخلاصة القول أن تدريب العاملين يجب أن يستند الى مكونات سابقة متوافرة في لعاملين، منها ما يختص بالأعداد الأكاديمي أي ضرورة أن يكون موظف المراسم حاصلا على تحصيل دراسي في علوم السكرتارية والعلاقات العامة أو السياحة أو علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية أو علم النفس أو الإعلام وغير ذلك من الاختصاصات المشابهة، وكذلك أن تتوافر عند المتقدم لأشغال وظيفة في إدارة المراسم بعض المهارات الأساسية الخاصة بالتحدث والكتابة والإنصات والتفكير والذكاء واللباقة وغير ذلك، ويكون ذلك عن طريق أعداد الاختبارات اللازمة للعمل قبل التعيين، وبعد أن يحصل المتقدمون على درجة المتوسط على الأقل، في هذه الاختبارات يجري تعيينهم وتدريبهم على وفق البرامج المعدة من إدارة المراسم.

## ١٠. جوانب السلوك الإداري والتنظيمي

للقوف على طبيعة الأعمال التي تقوم بها إدارة المراسم والتي تمثل السلوك الإداري والتنظيمي لها، نوضح في ما يأتي الخطوات الواجب اتخاذها من قبل إدارة المراسم عندما تقوم باستقبال الوفود أو الزائرين لحضور المؤتمرات أو الاجتماعات وما إلى ذلك (٦٢: ص ٢٢ - ص ٢٥)

### أ. خطوات قبل الوصول

**أولاً:** إثارة موضوع القيام بالزيارة بين الداخل والخارج (أي من داخل البلاد إلى خارجها)

**ثانياً:** تبادل المراسلات واستكمال البيانات من غرض الزيارة.

**ثالثاً:** الموافقة على التضييف ونوعه ومدته ووضع البرنامج المبدئي عن طريق إدارة المراسم.

**رابعاً:** يجب أن لا تتعارض الدعوة مع نشاط آخر أكثر أو أقل أهمية وحتى يمكن توزيع وتقسيم العمل داخل إدارة المراسم بما يتفق وأهمية كل وفد مع دراسة ظروف كل زيارة ومواعيدها المناسبة.

**خامساً:** فتح ملف خاص بالموضوع يبين عليه من الخارج - رقم الملف - اسم الضيف أو الوفد - المدة - عدد الضيوف.

**سادساً:** تحديد ميعاد الوصول ووضع البرنامج المفصل والنهائي مع المطالبة بأسماء وعدد الضيوف قبل الوصول

**سابعاً:** اتخاذ الإجراءات المالية التي يتم على أساسها تنفيذ البرنامج الموضوع حسب الاتفاق وذلك تسهيلاً لعمليات الحجز وأوجه الصرف الأخرى.

**ثامنا:** الاتصال بـأماكن الإقامة لغرض الحجز أو إقامة الحفلات.

**تاسعا:** حجز وسائل النقل المختلفة وحجز الأماكن التي سيتناول الضيوف بها الوجبات والدعوات المختلفة.

**عاشرا:** حجز أماكن الزيارات المختلفة حسب البرنامج ابتداء من تصاريح الدخول والاتصال بالمكاتب والمناطق السياحية مع تأكيد الحجز

**أحد عشر:** حجز مواعيد المقابلات المهمة المختلفة مع الشخصيات البارزة حسب البرنامج.

**إثنا عشر:** طبع وتوزيع برنامج الزيارة على أن يوضع في غلاف أنيق وكشف بأسماء الضيوف حسب الحروف الأبجدية أو مكانة ووظيفة كل ضيف وعنوانه، على أن يستكمل ذلك بعد وصول الوفد مع توزيعه على الجهات المعنية

**ثالث عشر:** الاحتفاظ لموظف المراسم بصورة من البرنامج وقائمة الاسماء المبين عليها رقم الغرفة لكل ضيف أو زائر لتسهيل الاتصال بهم عند الحاجة

**رابع عشر:** الاتصال بوكالات الأنباء والصحف المحلية والإذاعة والتلفاز لغرض التغطية الإعلامية.

**خامس عشر:** أخطار المصور الخاص بالجهة الداعية لالتقاط الصور التذكارية في الأماكن المختلفة أثناء الزيارة.

## **ب . خطوات يوم الوصول**

**أولا:** التركيز على الترتيبات الخاصة بوسائل النقل الى مكان الوصول.

**ثانيا:** الاتصال بالمسؤولين في أماكن الوصول (مطار - ميناء.. الخ) للوقوف على حركة الطائرات أو غيرها، وخصوصا لكبار الضيوف في حالة وصول شخصية مهمة جدا بما يضيفي على الاستقبال الجدية في الترحيب والتقدير للشخصية الزائرة.

### ثالثاً: الاستقبال داخل المنطقة الجمركية:

- (١) في حالة وصول شخصيات مهمة جداً يكون الاستقبال عند مهبط الطائرة أو قبل رسو السفينة.
- (٢) تقدم الورد وذلك حسب أهمية الضيف.
- (٣) تعارف الضيوف مع كبار المستقبلين ويقدم رجل المراسم نفسه للضيوف.
- (٤) التوجه إلى غرفة كبار الزوار حيث تقدم المرطبات إذا استدعى الأمر ذلك، أو الاتجاه مباشرة إلى صالة الجوازات وصالة الكمرك، وإذا كان الضيف أو الزائر من الشخصيات المهمة يتوجه بسيارة إلى مكان الإقامة مباشرة على أن تلحق به حقائبه بسيارة أخرى، ويتبع ذلك أيضاً في حالة السفر.

### رابعاً: إجراءات جوازات السفر:

- (١) ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.
- (٢) الحصول على تأشيرة الدخول في حالة عدم الحصول عليها مقدماً.

### خامساً: الإجراءات الكمركية:

- (١) ملء البيانات المطلوبة في حالة عدم ملئها قبل الوصول.
- (٢) التأكد من وصول الحقائب وعددها، وفي حالة عدم وصولها يخطر مندوب شركة النقل بمواصفات الحقائب المفقودة للاستدلال عليها وأخطار المحطات التي مرت بها وسيلة النقل ابتداء من محطة القدوم إلى الوصول أو ما بعدها لاعادتها لصاحبها أو تعويضه.
- (٣) التأكد من سلامة جميع الإجراءات الكمركية بحيث لا تكون هناك مشاكل عند المغادرة.
- (٤) تغيير العملة الأجنبية بالعملة المحلية لمن يرغب في ذلك.



**سادسا:** التوجه الى حيث وسائل النقل الى المدينة والتركيز على عد الحقائق مرة أخرى قبل شحنها وتمييزها بعلامة مميزة.

**سابعا:** استكمال البيانات عن الضيوف مثل التغير الذي يكون قد حدث في الأسماء او العدد وتعمل قائمة بالأسماء.

**ثامنا.** الاتصال من مكان الوصول الى مكان الإقامة (الفندق مثلا) وفي حالة كبار الزوار يكون نقل الحقائق بسيارات خاصة تلحق بسيارات الضيوف.

**تاسعا:** في الأحوال العادية قد تكون الفرصة مواتية لموظف المراسم حسب ميعد الوصول والعدد والظروف المحيطة لعمل ما يأتي:

- (١) إلقاء كلمة ترحيبية وتمنيات طيبة بالإقامة باسم لجهة الداعية.
- (٢) إعادة توزيع الكشوف الخاصة بالإجراءات الكمركية وتوزيع جوازات السفر الخاصة بهم، اذا لم يكن قد تم استلامها من قبل.
- (٣) يوزع عليهم كارتا مبينا عليه اسم ووظيفة المرافق وعنوانه ورقم الهاتف بالعمل والمسكن.
- (٤) توزيع البرنامج والأسماء اذا لم يكن بحوزتهم، لاعطائهم فكرة تأكيديه عنه، ولتعريف بعضهم ببعض.
- (٥) يشرح لهم بسهولة الإجراءات النقدية والكمركية والجوازات الخاصة بالدولة المضيقة وما قد يتطلب منهم أثناء وقبل مغادرتهم البلاد.
- (٦) يقوم بالشرح باختصار أثناء الطريق للضيوف عما يرونه.

### ج . الوصول الى الفندق او مكان الإقامة

يتم تسجيل الأسماء في استقبال الفندق، وتوزع الغرف عليهم، والأشراف على نقل الأمتعة اليها، والاحتفاظ بكشف الأسماء وأرقام الغرف.

إذا كان الوصول نهارا يعمل لهم ميعاد بدء الزيارات وقد يكون مباشرة أو بعد مدة قصيرة. وإذا كان الوصول ليلا يعلن عن ميعاد الأيقاظ والإفطار، أما أن يكون موحدا للجميع حسب البرنامج أو حسب رغبة كل فرد، هل يتناول الإفطار بالغرفة أو بالمطعم، ثم ميعاد بدء الزيارات.

#### د . خطوات بعد الوصول

- (١) وضع برنامج الزيارة بالاتفاق مع الضيوف، إذا كان لم يوضع بعد.
- (٢) المرافقة طوال الوقت. يتحدد عدد المرافقين حسب عدد وأهمية الوفد.
- (٣) الاستجابة لطلبات الضيوف وأسئلتهم وتبليغها إلى المركز الرئيس أولا بأول للرد عليها وتنفيذ رغباتهم الممكنة التحقيق.
- (٤) عمل تقرير يومي عن الرحلة بالملاحظات التي يبيدها الضيوف والملاحظات عنهم.
- (٥) القيام بمراجعة البرنامج اليومي وتأكيد الحجوزات للفعاليات المختلفة.
- (٦) التقاط الصور التذكارية لأعضاء الوفود وتوزيعها على الضيوف قبل سفرهم أو الاحتفاظ بقسم منها مع اسم كل منهم ووضعها أيضا في ملف الموضوع. والاستفادة من تلك الصور في التغطية الإعلامية بالصحف المختلفة.

#### هـ . خطوات قبل المغادرة

- (١) التنبيه على الوفد بميعاد السفر المحدد.
- (٢) أخطار مكتب السفر وشركات النقل.
- (٣) التنبيه على الوفد بميعاد مغادرة محل الإقامة.

(٤) أخطار شركات الطيران أو النقل لاتخاذ اللازم نحو معاملة الشخصيات المهمة البارزة أو قد تقوم بإرسال سيارة خاصة لنقله من محل الإقامة الى مكان المغادرة.

(٥) أخطار أعضاء الوفد بتسوية كل الحسابات ائزادة مع محاسب الفندق، حسب نوع التضييف أو يقوم موظف المراسم بالإمضاء . في حالة تخويله . على حساب قائمة الوفد اذا كان التضييف كاملا وحسب البرنامج.

(٦) التأكد من حيازة كل فرد على جواز سفره.

(٧) الأشراف على حقائب الوفد ووضع العلامات المميزة عليها وانزالها من الغرف وعددها .

(٨) مغادرة محل الإقامة الى محل المغادرة.

### و . خطوات بعد المغادرة

(١) كتابة التقرير النهائي الخاص بالزيارة.

(٢) وضع صورة من البرنامج المنفذ في ملف خاص بالموضوع.

(٣) مراجعة جميع القوائم التي ترد تمهيدا لصرفها بعد التأكد من صحتها ..

(٤) الرد على أسئلة الضيوف التي لم ترد الإجابة عليها قبل المغادرة، وإرسال الإجابات حسب القواعد المرعية.

## أسئلة الفصل الثاني

- س١: ما لفرق بين العلاقات العامة وإدارة المراسم؟
- س٢: ارسم مخططا توضح فيه موقع إدارة المراسم في الهيكل التنظيمي.
- س٣: ما الخدمات التي تقدمها إدارة المراسم الى المنظمة داخليا؟
- س٤: عدد الاختصاصات التي تقوم بها إدارة المراسم؟
- س٥: لو طلب منك اختيار موظف للعمل في إدارة المراسم من بين مجموعة من المتقدمين لأشغال هذه الوظيفة. فما الاعتبارات التي تأخذها في اختيارك؟
- س٦: ما المقصود بـ: التنفيذ الفوري . الأشراف الشخصي؟
- س٧: ما النتائج التي يصل اليها التدريب المخطط؟
- س٨: ضع برنامجا لتدريب العاملين في إدارة المراسم قبل الالتحاق بالوظيفة يشمل:
- أ . الموضوعات النظرية.
  - ب . الموضوعات العملية.
  - ج . التقويم.

## المصادر والتعليمات

- ١ - البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري، مصدر سابق.
- ٢ - التهامي، العلاقات العامة، مصدر سابق.
- ٣ - علي، أحمد علي، خبرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي، ١٩٨٢.
- ٤ - فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية الحديثة، ١٩٧٣.
- ٥ - ليفن، ثيودور، الإدارة الحديثة، ١٩٩٤.
- ٦ - مليكة، لويس كامل، سيكولوجية الجماعات والقيادة، ١٩٨٩.
- ٧ - يازرعة، محمد حسين، العلاقات العامة والسياحة، ١٩٦٨.

## الجوانب التطبيقية

يتم عرض هيكل تنظيمي لمنظمات مختلفة يظهر فيها موقع إدارة المراسم في الهيكل، وتقديم حالة عملية في التنظيم الداخلي لإدارة المراسم كذلك الأعداد لقيام الطلبة بتمثيل الأدوار في موضوع إدارة المراسم خصوصاً ما يتعلق باختصاصات المراسم.



## الفصل الثالث

# مفاهيم سلوكية

- السلوك الإنساني.
- الدوافع.
- المثيرات والاستجابات.
- التكيف الاجتماعي.
- الإدراك.
- التعلم.
- الشخصية.
- الأسئلة.
- المصادر .





### الفصل الثالث

## مفاهيم سلوكية Behavioral Concepts

لما كانت الإدارة هي أحد العلوم التي تهتم بتنظيم العلاقات الاجتماعية Social Relationship سواء في محيط العمل أو داخل الأسرة أو بين الجماعات الاجتماعية الرسمية وشبه الرسمية . كما سبق ذكره . لذا فإن صلة العلوم الإدارية ومنها إدارة المراسم تبدو أكثر ارتباطا بالعلوم السلوكية Behavioral Science هذه العلوم التي تتناول بالبحث والدراسة الإنسان والعوامل الشخصية والبيئية المؤثرة فيه وكيفية التحكم في هذا السلوك وتوجيهه الى الطريق السليم. (٢٦: ص ١٣)، وحيث أن الاختصاصات التي تمارسها إدارة المراسم ذات الصلة بالموضوعات التي تهتم بدراساتها العلوم السلوكية، لذا بات من الضروري تسليط الضوء على بعض المفاهيم ذات الصلة بعمل إدارة المراسم خصوصا تلك التي وردت في محتويات فصول هذا الكتاب. ومن الجدير بالذكر أن العلوم السلوكية تشتمل على مجموعة من العلوم الفرعية الأخرى ومنها علم النفس Psychology الذي يهتم بدراسة السلوك الخاص بالكائنات الحية سواء من البشر أو من غير الجنس البشري، كما يبحث في دوافع السلوك والإدراك والتعلم الى غير ذلك أما علم الاجتماع Sociology فيهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية المختلفة وتفسيرها وأسبابها واثارها. أما علم الأنثروبولوجي Anthropology فيهتم بدراسة الخصائص الطبيعية والوراثية للشخص كما يهتم بدراسة الأجناس واللغة والآثار والعادات والتقاليد والمقارنة بينها أي بين بعض المجتمعات وبعضها الآخر. (٢٦: ص ٢٣)

## ١. السلوك الإنساني Human Behavior

السلوك هو مجمل النشاط على الصعيدين الحركي والغدي التي تصدر عن الفرد. إزاء أي وضع أو موقف يواجهه ويدعوه إلى القيام بفعل ما. ويطلق (السلوك) على كل عمل يقوم به الفرد من الأعمال الجسمية الظاهرة والباطنة إلى العمليات الفيزيولوجية والنشاط العاطفي والعقلي. (٥٤: ص ١٥٦).

وسلوك الإنسان استنادا لذلك هو جميع الأنشطة التي يقوم بها الإنسان كالتنفس والدورة الدموية والنبض وإفراز الغدد... الخ. وهي ما نطلق عليها الأنشطة العضوية الفسيولوجية أو التفكير والإدراك والتخيل والإحساس والتذكر والنطق... الخ وهي الأنشطة العقلية. أما شعور الإنسان بالفرح أو الحزن باللذة أم الألم والخوف والغضب والقلق فهي ما تدعى بالنشاطات الوجدانية والانفعالية (٣٤: ص ١٠١) أن تقسيم السلوك الإنساني إلى مجموعة نشاطات عضوية وعقلية ووجدانية إنما هو لإغراض الدراسة والمعرفة، أما على صعيد واقع الحياة العلمية فسلوك الإنسان يمثل وحدة واحدة لا يمكن تجزئتها، فعندما يقوم الإنسان بالتفكير مثلاً فإن نشاطه العضوي - الفسيولوجي يتحدد نوعه ودرجته بنوع ودرجة ذلك التفكير، فلو أن شخصا ما فكر بموضوع يثير المخاوف لديه فستزداد دورة الدم في الجسم وكذلك النبض ولون البشرة إلى غير ذلك وهذا ما يحدث تماما في حالة النشاطات الانفعالية المختلفة.

### أ. أنواع السلوك

السلوك الإنساني إما أن يكون سلوكا ظاهريا يمكن ملاحظته مباشرة من قبل آخرين وهو ما يسمى بالسلوك الموضوعي Objective behavior مثل (الدراسة - الأكل - سيارته المركبة الخ) أو سلوكا داخليا غير ظاهر ولا يمكن

رؤيته ولكن يستدل عليه من خلال النتائج المتحققة عنه ويدعى بالسلوك الذاتي Subjective behavior مثل (الخوف - الفرح - الحزن - الغضب .. الخ) (٢٦: ص ٦٦).

والسلوك سواء كان موضوعيا او ذاتيا هو اما ان يكون سلوكا فطريا او مكتسبا السلوك الفطري Innate behavior هو السلوك الذي يولد الكائن الحي وهو مزود به ولا يحتاج الى تعلم وهو عام ومشترك ويوجد عند جمع أفراد الجنس - فالسلوك الفطري عند الطفل الصغير حيث لم يتعلم من احد الصراخ او البكاء او الرضاعة او الخوف من الأصوات العالية الفجائية. أما السلوك المكتسب Acquired behavior فهو السلوك الذي يتعلمه الكائن الحي من البيئة التي يعيش فيها مثل القراءة والكتابة وركوب الخيل والسياحة وغير ذلك الى جانب الكثير من المهارات والاتجاهات والميول والعقائد الاجتماعية والسياسية وغيرها التي يتعلمها الفرد من الأسرة أو المجتمع بطريقة التعلم او التقليد والمحاكاة (٣٤: ص ١٠٠) وفي الحقيقة لا توجد حدود فاصلة بين ما هو فطري وما هو مكتسب في حياة الإنسان العملية، فتناول الطعام سلوك فطري لكن طرائق اشباعه مكتسبة فكيفية تناول الطعام والأدوات المستخدمة فيه، وقواعد وأداب الطعام وغيرها هي كلها تحويلات وإضافات من البيئة المحيطة بالفرد وهكذا يكون في كل سلوك فطري سلوك مكتسب، فالنوم هو سلوك فطري لكن ما يتعلمه الفرد من عادات وما يكتسبه من تقاليد تضيف الى هذا السلوك العديد من الشكليات مثل تحديد وقت النوم والطريقة التي يفضل الفرد النوم بها ملابس النوم .. الخ.

فهي كلها سلوكيات مكتسبة وهناك أنواع أخرى من السلوك مثل السلوك الشعوري والسلوك اللاشعوري وهناك سلوك سوى وسلوك مرضي وغير ذلك. سيتم توضيح بعض أنواع السلوك الأخرى عند توضيح مفهوم الدوافع.

## ب . خصائص السلوك الإنساني

**أولاً:** من خصائص السلوك الإنساني انه نشاط يصدر عن دافع معين، ولا بد من ان يثار بتأثير منه معين بحيث يؤدي ذلك المنبه الى قيام الإنسان بردود أفعال واستجابات معينة (٧١: ص١٠٧) فكل سلوك مدفوع: أي يكمن وراءه دافع معين ويعد الدافع القوة الحقيقية التي تحرك السلوك الإنساني، فيحث توجد دوافع غير مشبعة فان الإنسان يسلك سلوكيات معينة لإشباعها.

**ثانياً:** انه سلوك مسبب، أي ناتج من سبب ما، قد يكون سبباً جسمانيا ماديا او معنوياً واجتماعياً وقد تكون الأسباب معروفة مثل توجه الإنسان الى مقر عمله او غير معروفة مثل خوف بعض الأشخاص من الأماكن المرتفعة (٢٦: ص٦٦).

**ثالثاً:** انه سلوك يهدف الى غاية هي إرضاء دوافع الفرد أي خفض ما يعانيه من ضيق وتوتر يثيره نشاط الدافع. وان السلوك لا يقف حتى يصل الى غاية معينة ينتهي متى بلغها ويكون ذلك بعد سلسلة من المحاولات (٢٤: ص٨٢)

**رابعاً:** من خصائص السلوك الإنساني انه سلوك اجتماعي Social behavior وهو السلوك الذي يسلكه المرء بالنسبة للمتطلبات والمستلزمات الاجتماعية .. وحيال الجماعة التي ينتمي اليها او إزاء الأفراد الآخرين من أعضاء الجماعة والبيئة الاجتماعية. (٥٤: ص١٥٦). بمعنى ان سلوك الإنسان ليس سلوكاً عشوائياً بل هو سلوك منظم يخضع لقواعد ومعايير Norms أي ما يجب ان يكون عليه سلوك الأفراد في المجتمع.

**خامساً:** ومن خصائصه الأخرى انه سلوك مستمر يقوم على أساس التفاعل الاجتماعي Social Interaction مع الآخرين، وان قسماً كبيراً منه يكتسب عن طريق عملية التعلم وانه أما ان يكون سلوكاً شعورياً او لا شعورياً .. الخ.

### ج . محددات السلوك

بعد معرفة مفهوم السلوك الإنساني وخصائصه يتضح نوع العلاقة بين سلوك الإنسان والسلوك الاجتماعي، حتى يمكن القول ان السلوك الفردي انعكاس للسلوك الاجتماعي. فالفرد منذ ولادته ينشأ في مجال اجتماعي (الأسرة) وعن طريق عملية التنشئة الاجتماعية Sociolization يتم تلقينه قيم ومقاييس ومفاهيم مجتمعة الذي يعيش فيه بحيث يصبح متدرباً على اشغال مجموعة ادوار تحدد نمط سلوكه اليومي. ان حياة الفرد هي عبارة عن مجموعة من الادوار الاجتماعية Social Roles والتي هي السلوك المتوقع ان يؤديه الفرد نتيجة عملية التطبع والتنشئة بمعنى اخر ان الدور الاجتماعي الذي يلعبه الفرد في المجتمع سواء كان ابناً او اباً او موظفاً او صديقاً.. الخ انما هو يمثل النشاطات والفعاليات التي يقوم بها الفرد (٥٥: ص ٣٢٨). هذه النشاطات والفعاليات (السلوك) التي هي في الواقع نتيجة وانعكاس لمضارة المجتمع وثقافته. من خلال ذلك يتضح ان السلوك الانساني محدد بمجموعة من المحددات التي تساعد على اكساب سلوك الكائن الحي صفة اجتماعية ومن هذه المحددات.

#### أولاً: الوراثة والبيئة Herdity-Eavironmeat

الوراثة Herdity هي عملية انتقال الخصائص البايولوجية من الأباء الى الأبناء بواسطة الجينات من جيل الأباء الى الأبناء عند بداية الإخصاب أي انها تقوم بنقل الصفات البشرية أما البيئة Eavironmeat فهي مجموعة العوامل الخارجية التي يتأثر بها الفرد منذ اللحظة الأولى للإخصاب وتكوين الزايكوت(\*) حتى الممات، أي انها مجموعة الظواهر العضوية والكيميائية والفيزيائية والاجتماعية التي تمارس تأثيرها من الخارج على الكائنات الحية

(\*) الزايكوت Zygote البيضة المخصبة (اللاقحة)

(٥٤. ص ٦١). وبمعنى آخر فإن البيئة تتشكل من المؤثرات الموقفية المباشرة مثل درجة الحرارة والضوء والصوت والروائح والبيئة المادية التي تشمل المناخ والتضاريس والمحيط الجغرافي والموارد والكثافة السكانية والبيئة الاجتماعية التي تمثل الإطار الاجتماعي العام بقوانينه وقيمه واتجاهاته ومعايير المؤثرة في النشاط الإنساني، وتضم هذه البيئة العوامل الاقتصادية والثقافية والسياسية والتقنية (٧٠: ص ٣٢٨)

أما عن تأثير كل من الوراثة أو البيئة في السلوك فقد تم حسم الاختلاف بين الآراء التي كان بعضها يرى الأثر الأول للوراثة في السلوك وبعضها الآخر يعتقد بأولوية البيئة في التأثير في السلوك، حيث صار من البهيات القول بتأثير كل من الوراثة والبيئة في السلوك، لأن كل ظاهرة من ظواهر الحياة نتيجة للاثنين معا ولا يمكن لاحدهما ان تستبعد وان تعزل وحدها! (٤١: ص ١٩٢) أي بدلا من تفضيل احد العاملين على الآخر ينبغي ان نعلم ان الوراثة لا يمكن ان تعمل الا في نطاق بيئة معينة فكما هو معلوم ان جميع الصفات الحيوية تنتقل بالوراثة ولكن إتاحة الفرص لهذه الصفات حتى تظهر مسألة تتوقف على البيئة ففي اللحظة التي تعمل فيها الوراثة يبدأ عمل البيئة أيضا فهي عملية متفاعلة لا يمكن الفصل بينهما، لذلك بدلا من ان نحاول تفضيل احد العاملين على الآخر ينبغي ان تدرك انه كلما كانت الوراثة تنطوي على صفات ممتازة وكبيرة أزداد عامل ملاءمة البيئة أهميته (٤٦ ص ١٩٦) وخلاصة القول ان طبيعة ومدى تأثير الوراثة مثلا يعتمد على مدى إسهام البيئة وبالعكس، ومثال على ذلك ان البيئة تحدد نوع اللغة التي يتحدث بها الشخص في حين تمده الوراثة بالأحبال الصوتية وبدرجة من التحكم في عضلات الشفتين فضلا عن النمو العقلي.

وإذا كان للوراثة والبيئة حصة الأسد في تشكيل السلوك الإنساني، إلا ان هنالك عاملاً أخرى يساويهما في الأهمية وهو الطريقة التي يستخدم فيها



الشخص قدراته الفطرية وتكيف نفسه لمحيطه وهما يعتمدان الى درجة كبيرة على أرائته الحرة فهو شعوريا او عن طريق الإرادة الطوعية، يعطل او يمنع بعض الحوافز الخاصة ويمكن الى درجة معينة ان يتحكم بانفعالاته او في الأقل ما تعبر عنه تلك الانفعالات، بمعنى ان للإنسان تأثيرا في محيطه، اما بتشكيل ذلك المحيط او بالخروج عنه في اقل تقدير (٢٠:ص٢٠٠).

### ثانياً: محددات أخرى

توجد محددات أخرى للسلوك الإنساني ترتبط بالبيئة المحيطة بالفرد على اختلاف أنواعها ومنها: المهنة والوظيفة فكثيراً ما تحدد هوية الأفراد الآخرين من خلال الأعمال والمهن التي يزاولونها، اذ ينعت الأفراد بشكل خاص في البدء بأنهم أطباء او عمال قبل وصفهم بأنهم نزيهون او جديرون بالثقة او متعجرفون او أنانيون. ويمكن ان تتعرض الحاجة لاحترام الذات الى الإرضاء او الإحباط من خلال المكانة التي يعطيها المجتمع لعمل معين (٥٩. ص٢٣٢) وفي مجتمعنا العراقي غالبا ما يسأل الناس عندما يريدون التعرف على شخص معين: ماذا يعمل؟ وما وظيفته؟ فالشخص الذي يعمل في وظيفة لا تتطلب التفكير مثلا وبعد النظر ولكن تتميز بروتينية الأداء والإنجاز فان تصرفاته وسلوكه خارج العمل وفي بيته او مع أصدقائه قد يغلب عليها طابع السيطرة عليه في عمله، وهو ما يسمى (الشخصية البيروقراطية) حيث تسيطر فكرة اللوائح والتعليمات الواضحة المحددة لدرجة انها تصبه جزاء من شخصيته (٢٦: ص١٢٠).

ومن المحددات الأخرى الطبقة الاجتماعية Social Class التي ينحدر منها الأفراد لان كل طبقة من طبقات المجتمع تتميز من غيرها باختلاف المستوى الاجتماعي الذي يتحدد بعوامل شتى منها الدخل والتخصص المهني المستوى العلمي الى غير ذلك من الفوارق التي توجد في المجتمع (١٤: ص٢١٧). لذلك نلاحظ ان خصائص سلوك الأشخاص المنحدرين من طبقات عمالية وفلاحية

هي غير خصائص سلوك المنحدرين من الطبقات الوسطى والعليا، حيث لكل طبقة أنماط سلوكه معينة تأثرت بنوع التنشئة الاجتماعية التي خضع لها الأفراد داخل أسرهم.

وتعد الجماعات التي ينتمي اليها الأفراد في المجتمع من بين محددات السلوك، فالجماعة Group، هي مجموعة أشخاص لهم قيم ومبادئ او اتجاهات واحدة وقواعد سلوكية محددة وتربطهم علاقات اجتماعية من نوع معين (ص ٢٦: ١١٦). ويكون وجود الجماعة معتمدا على إجماع أعضائها حول رأي معين يتصل بالحياة، لذا فان اقل شك مباشر او غير مباشر من شأنه ان يهدد هذا الوجود. وهذا، يتطلب قدرا من المسايرة من جانب الأفراد لانهم من دون قدر من المسايرة يتعذر عليه العيش (٦٠: ص ٣٠٨) والمسايير تعني ان تظهر السلوك المؤدب الذي يهتم بتطبيق القواعد السلوكية الاجتماعية مثل أداء التحية بلطف وتذكر عبارات المودة الشفافة عند التوديع والترحيب والاستقبال (٢٢: ص ٩٩).

وخلاصة القول هناك العديد من محددات السلوك الأخرى مثل المستوى العلمي والثقافي للفرد والأسرة، والسكن، والمجتمع المحلي الذي يعيش فيه الأفراد الخ مؤطرا كل ذلك بحضارة المجتمع Culture التي تعني المعتقدات، والأفكار والدين، والعادات والتقاليد... الخ.

### د . قواعد السلوك

قواعد السلوك هي مجموعة الأوامر والنواهي التي يتمسك بها أفراد المجتمع، وهي قواعد للحياة اليومية المستمدة من التقاليد والتراث والدين ومن ضرورات الحياة في المجتمع (٤٦، ص ٣٩٣) بمعنى آخر فان قواعد السلوك التي وضعها المجتمع تعد من الشروط اللازمة لاستمرار الحياة الاجتماعية لانها تضمن مسايرة أفراد المجتمع للنظام الاجتماعي Social System، فالمجتمع هو عبارة عن نسق من العرف المنوع والإجراءات المرسومة ومن

وسائل الضبط الاجتماعي ولهذا فإن كل مظهر من مظاهر السلوك العام هو بدرجة ما وسيلة للضبط الاجتماعي (٤٦: ص ٤٤) ومظاهر السلوك تشمل كل أساليب السلوك التي تكونت وما زالت آخذة في التكون عند الناس. وعندما نقول ان كل مظهر من مظاهر السلوك هو وسيلة للضبط الاجتماعي فهذا يعني ان المجتمع لا يستطيع ضمان بقاءه واستمراره بدو هذه الوسائل حيث لا يمكن ان يتم الاعتماد على العقوبات القانونية في إرغام الأفراد على الالتزام بقواعد السلوك فحسب، اذا لم تكن هذه القواعد مغروسة في أعماق النفس عند أفراد المجتمع، لذا يجب ان يقتنع الأفراد بأهمية الدور الذي تؤديه عملية الالتزام بقواعد السلوك . ان قواعد السلوك التي يتعلمها الأفراد ويسبغونها على وفقها قد تم غرسها في نفوسهم عن طريق عملية التنشئة الاجتماعية ونتيجة عملية التعود فأصبحت مألوفة لديهم وبهذا يكون عند أفراد المجتمع إحساس بالتضامن وشعور بالارتباط بنظام اجتماعي معين وقواعد سلوك منظمة له، خصوصا عندما يتم تدعيم ذلك بالأساليب والقوانين والإجراءات والتنظيمات المرتبطة بالنظام السياسي والاجتماعي والثقافي للمجتمع. (٤٦: ص ٤٨). ان للالتزام بقواعد السلوك وآدابه مجموعة من الوظائف منها:

**أولاً:** ان قواعد السلوك هي الجهاز الأمر الناهي في المجتمع، ومهمته الضغط على كل عضو في المجتمع فتحدد الكثير من مظاهر سلوكه الاجتماعي.

**ثانياً:** تعمل آداب السلوك على إدماج الفرد في المجموع، فاذا كانت تمارس الضغط على الفرد من جهة فلكي يتمشى مع أساليب مجتمعه كما ان الفرد من جهة أخرى يكسب اندماجه مع أقرانه عن هذا الطريق ويكشف للإنسان عن وجوه الشبه بينه وبين أقرانه ومظاهر الوحدة التي تربطه بهم وتربطهم به وبهذه الكيفية يتم المحافظة على الروابط الاجتماعية التي لا بد منها للمعيشة الهانئة

**ثالثاً:** تعد قواعد وآداب السلوك الوسيلة الناجحة لتحقيق التضامن الاجتماعي، فلكل وحدة اجتماعية آدابها العامة، فهناك آداب سلوك للرجال

وأخرى للنساء وللأعمار المختلفة كما ان هناك آداب سلوك للجماعات والمنظمات والهيئات المختلفة في المجتمع، وتسعى كل مجموعة من آداب السلوك الخاصة بكل وحدة اجتماعية الى تضامن المجموعة وتماسكه. وكل جماعة تتوق الى زيادة تضامنها فأنها تؤكد وجوب التزام أعضائها بآداب وقواعد السلوك.

**رابعاً.** وتأتي أهمية قواعد السلوك من كونها قادرة على ان توجه الأحكام التي يطلقها الأفراد بحيث تكون متوافقة مع النظام الاجتماعي وبدونها يصبح وصول الفرد الى أي قرار أمراً صعباً ويتخبط الفرد في سلوكه، كما ان قواعد السلوك تمكن الإنسان من ان يقيم علاقات حسنة مع أخيه الإنسان، وذلك عن طريق الالتزام بآداب السلوك التي تنطلق من حضارة المجتمع، هذه الحضارة التي هي بالأساس مجموعة من طرائق التفكير وأساليب العمل المتأصلة في المجتمع (٤٢: ص ٢٩) والتي عن طريق تمثل الأفراد لها يمكن القول انهم كائنات اجتماعية ومن هذا المنطلق فالإنسان المتحضر هو الذي يلتزم بقواعد السلوك وآدابه، فالتحضر هو عملية تعلم الفرد عادات وطبائع تمكنه من العمل بكفاية في المجتمع، فعندما يولد الطفل ويصبح عضواً في المجتمع عليه تعلم لغة الأم والسلوك المناسب لجنسه وتقييمه للسلوك الاجتماعي المقبول في المجتمع كي يسلكه ويتجنب السلوك المنبذ (٥: ص ٤١).

## ٢. الدوافع Motives

ترتبط دراسة الدوافع بموضوع السلوك الإنساني لأنها المفتاح الرئيس لتفسير السلوك الذي يفيدنا في تحقيق الأهداف التي نرجوها من جراء ذلك. ان فهم السلوك وتفسيره يقود الى التنبؤ بما سيكون عليه السلوك وبالتالي سيساعد ذلك على إمكانية ضبط السلوك والتحكم فيه من خلال تعديله وتحويره وتحسينه (٢٣: ص ٢٣) وفي الحقيقة لا يمكن تحقيق كل تلك الأهداف (الفهم التنبؤ- التحكم) من دون فهم الدوافع الحقيقية التي تحرك السلوك الإنساني

وإذا تحقق ذلك فإنه سيعيننا على معرفة سلوك بعض الأفراد مما يبعدنا عن الأحكام المسبقة التي قد تكون ظالمة لهم. ومعرفة الدوافع تفيد في إيجاد الصيغ الكفيلة بتحفيز العاملين أو الدراسيين نحو مزيد من زيادة الكفاية في الإنتاج والدراسة حيث اتضح ان قوة تأثير الأنواع المختلفة من المحفزات التي يفضلها الأفراد تؤثر في قوة الدافع بصورة مباشرة (٦٨: ص ٢٢٥).

توجد عدة تعريفات للدوافع فهناك من يرى ان الدافع هو مجموعة العمليات التي تقرر اختيار الكائنات الحية والأفراد بشكل خاص لأي من البدائل المختلفة والمتعددة التي على الفرد ان يختار من بينها (٧٠: ص ٣٩٢) او ان الدافع يعبر عن رغبة الفرد للقيام بعمل معين في وقت محدد (٦٤: ص ١٥٠) وعموماً يمكن القول ان الدافع هو حالة داخلية جسمية او نفسية تشير السلوك وتوجهه وتوصله الى غاية معينة (٢٤: ص ٤٠١) أي ان الدافع قوة محركة وموجهة في أن واحد، فالطالب عندما يستذكر واجباته الدراسية يومياً يكون ذلك بدافع الرغبة في النجاح وبدافع تحقيق أهدافه في توكيد ذاته بالحصول على مركز اجتماعي مرموق في المجتمع

#### أ. أنواع الدوافع (٢٤: ص ٤٠٢)

**أولاً:** الدوافع أما ان تكون عضوية كالجوع والعطش او دوافع نفسية اجتماعية مكتسبة عن طريق التعلم والتنشئة مثل الحاجة الى التقدير والاحترام وتوكيد الذات والحاجة الى الأمن النفسي والانتماء الى جماعة معينة

**ثانياً** الدوافع أما أساسية كالحاجة الى الأمن او مشتقة فرعية فالحاجة الى الأمن تولد عند الإنسان الحاجة الى الادخار مثلاً، وهذه الحاجة تولد الحاجة الى العمل ومضاعفة الجهد، وهذه الحاجة قد تخلق الحاجة الى السفر او الى تعلم لغة أجنبية، فتكون هذه الحاجات مشتقة من الحاجة الأساسية (الحاجة الى الأمن).

**ثالثاً:** وقد تكون الدوافع عامة مشتركة بين الناس جميعاً مهما اختلفت حضاراتهم كالحاجة الى التقدير الاجتماعي او قد تكون فردية خاصة بصاحبها كميل شخص معين الى جمع طوابع البريد او عدم رغبته في طعام معين.

**رابعاً:** والدوافع اما شعورية اي يكون الفرد شاعراً بوجودها او بالهدف الذي ترمي اليه كالرغبة في لعمل او السفر او تكون دوافع لا شعورية

### ب. المصطلحات المرادفة للدافع

#### اولاً: الباعث Incentive

هو موقف خارجي، مادي او اجتماعي يستجيب له الدوافع فالطعام باعث يستجيب له دافع الجوع. والماء باعث يستجيب له دافع العطش، ووجود جائزة او مكافأة او وظيفة معينة بواعث ترضى في مختلف الناس دوافع مختلفة. الدافع قوة داخل الفرد اما الباعث فهو قوة خارجية البواعث نوعان إيجابية وسلبية. الإيجابية ما تجذب الفرد كأنواع الثواب المختلفة، والسلبية ما تحمل الفرد على تجنبها والابتعاد عن عواقبها كالقوانين الرادعة او الزواجر الاجتماعية وغيرها من ضروب الاستهجان او العقاب التي تحمل الفرد على تعديل سلوكه او كفه (٢٤: ص ٧٦).

#### ثانياً: الرغبة Desire

هي اصطلاح عام للشهية مصحوب بوعي واضح لموضوعها وهدفها، فالرغبة تنطوي على أدراك للغرض المستهدف واهتمام بحيازته او امتلاكه، أي انها قصدية على الدوام تنصب على شيء او تجربة او شعور معين وتنطلق من وعي لا يشوبه الإبهام كالرغبة في قراءة كتاب معين مثلاً (٥٤: ص ١٤٥).

#### ثالثاً: الحاجة Need

هي النقص او الحرمان، وتظهر الحاجات عندما يتحقق عدم توازن فسيولوجي (عضوي) او نفسي معين، مثلاً تظهر الحاجة عندما تحرم خلية في



الجسم من الطعام او الماء الضروريين، او عندما يحرم الإنسان من الأصدقاء (١٨: ص ٢١٠). وتقترن الحاجة بنوع من التوتر يزول عند إشباعها. وتستخدم الحاجة في بعض الأحيان مرادفا للدوافع فالحاجة الى الاحترام تعني الدافع الى الاحترام، ويكون التمييز بين المعنيين على سياق الحديث. والحاجات رئيسة كالحاجة الى الأمن وتوكيد الذات وحاجات مشتقة كالحاجة الى مسكن لائق او قراءة الصحف (٢٣: ص ٨٠).

#### رابعاً: الهدف Goal

هو ما يشبع الدافع والية يتجه السلوك ويكون في العادة شيئاً خارجياً اما الغرض Purpose فهو ما يحدده الفرد في عقله وتفكيره من غايات ويعتمد او يقرر الوصول اليها او الأبعاد عنها (٢٣: ص ٢٨١).

#### خامساً: الاتجاه Attitude

هو الاستجابة المكتسبة والانفعالية بعض الشيء لمنبه معين وهي استجابة ثابتة الى حد ما، تشتمل على توقع تجربة ما، والاستعداد لاستجابة معينة دوماً (٥٤: ص ٦٠). مثل موقف المرء من الحرب او من مسألة الاختلاط بين الجنسين او الميل الى كتاب معين او النفور من طعام معين. وهناك اتجاهات موضوعها (ذات) الفرد نفسه كحب الذات او كرهها وضعف الثقة بالنفس وهي اتجاهات مهمة، لان من شك في نفسه ساوره الشك في الناس ومن كره نفسه كره غيره، وفقد الثقة بالنفس يؤدي الى فقد الثقة بالآخرين. (٢٤: ص ٢٠٦).

#### ٣. المثيرات والاستجابات

المثير (المنبه) Stimulu، هو العامل الذي يؤدي الى أحداث تثير ما على الصعيد الميكانيكي - الحركي او الكيميائي في أعضاء الاستقبال الحسي، وهو كل ما من شأنه ان يحدث تغيراً في نشاط الكائن الحي او في مضمون الخبرة



الشعورية. فالمنبه لا يؤثر في جسم حامد بل في الجسم الحي الذي يمتاز بقسط وافر أو يسير من النشاط والإحساس. (٥٤: ص ٣٠٢).

أما الاستجابة Response فهي تغير مستتر أو ظاهر يطرأ على الغدد أو العضلات لدى الكائن الحي بالنسبة لوضع يجابه هذا الكائن وينعكس على السلوك نتيجة لتنبيه معين. فالمنبه يؤثر في الكائن الحي ويدعوه إلى التكيف من جديد وفقاً للوضع الجديد الناشئ عن فعل التنبيه والإثارة. (٥٣: ص ١٣٥).

من أمثلة المثيرات، عضوية كانهخفاض مستوى السكر في الدم أو داخلية نفسية كالمعتقدات والحالات الوجدانية أو مادية كتغير درجة الحرارة أو تكون مثيرات اجتماعية كصرخة الاستغاثة. أما الاستجابات فقد تكون حركية كتحريك الذراع للتحية أو عضوية كارتفاع ضغط الدم أو استجابات لفظية كالرد على سؤال أو عقلية كالتفكير أو انفعالية كالغضب. وعندما يكرر الربط بين المثير والاستجابة ستكون الاستجابات طبيعة روتينية عند الإنسان وبهذا المعنى تتكون العادات الاجتماعية ويتم الإبقاء عليها. (٢٣: ص ٢١).

#### ٤. التكيف والتوافق الاجتماعي

التكيف Adaptation هو محاولات الفرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة مع بيئته (٦٦ ص ١٠). وبشكل عام فالتكيف يشير إلى حدوث تغيير عضوي في شكل الجسم أو وظيفة من وظائفه بحيث يصبح قادراً على البقاء والاستمرار.

أما مفهوم التوافق Adsustment فهو يستخدم للدلالة على التوافق الذي يطرأ على حياة الفرد وعلى صعيد النتيجة. التوافق هو التطور الذي ينتهي إليه الفرد أو الجماعة في قبولهم للقوى الاجتماعية والاذعان لمتطلباتها أو مسايرتها، بمعنى آخر التوافق هو استعداد الفرد للانسجام مع سائر أفراد مجتمعه ونقل العادات الاجتماعية السائدة، ومجاراة الظروف المحيطة به أو للتغيير وفقاً لضرورات التفاعل الاجتماعي ومتطلبات البيئة الحياتية (٥٤: ص ٢٤٤).

## ٥. الإدراك Perception

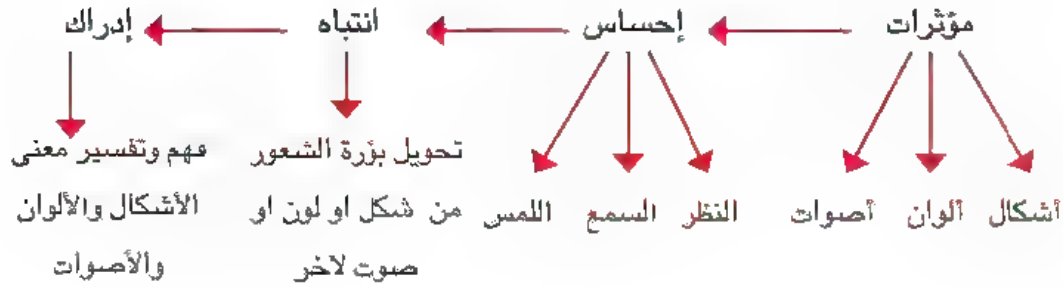
الإدراك هو عملية عقلية تعمل على التمييز ولتأويل والتفسير وتصنيف المثيرات سواء كانت خارجية أو حشوية داخلية ويقال للإدراك انه أدراك حسي عندما يقوم الفرد بتنظيم او تفسير او تصنيف ما يرى وما يسمع او يشم او يشعر به، وتتغير هذه التفسيرات الأولية بالتعلم.

لذلك فالإدراك الحسي يتميز بالنمو لدى الصفل. وفي تعريف آخر فأن الإدراك هو العملية التي من خلالها تتم معرفة الأفراد للأشياء الموجودة في عالمهم المحيط بهم ويتم ذلك عن طريق الحواس (٦٩: ص١٠٦). يعد الإدراك إحدى العمليات العقلية كالتفكير والذاكرة والخيال، كما ان الإدراك يرتبط بالإحساس والانتباه.

والإحساس Sensation هو الحالة الشعورية اليسيرة التي تنشأ عن تأثير الأطراف العصبية بمنبه ما حيث ينتقل هذا المنبه الى مراكز الحس في الدماغ (٥٤: ص١٤).

وبهذا المعنى فالإحساس غير الإدراك، لأن الإدراك ظاهرة نفسية مركبة، اما الإحساس فهو ظاهرة أولية يسيرة. الإدراك يتطلب ان يرى او يسمع او يتذوق او يلمس الإنسان الأشياء والكائنات المحيطة به حيث يجد ان لكل منها معنى وشكلا وحجما ولونا، إلا ان الإدراك حين يكون كاملا يتطلب شيئا آخر غير الإحساس مستمدا من التجربة والذاكرة وغير ذلك من النشاطات الذهنية. فرؤية الشمس وهي تغرب تجعلك تدرك معنى غروب الشمس. اما الطفل فقد يرى ما ترى لكنه لا يدرك أي لا يفهم معنى غروب الشمس كما تدركه انت وتضفي عليه بعض الاعتبارات الوجدانية (٢٨: ص١٥) فالإحساس هو تلك العملية التي يتم عن طريقها اكتشاف المثيرات وتحديدتها وتقديرها ويقتصر دور الإحساس على تزويد الفرد بالمعلومات.

أما الانتباه Attention فهو النشاط العقلي الذي يتم عندما يقوم الفرد بتوجيه احساساته نحو بؤرة معينة قد تقع ضمن اهتماماته، أي ان الانتباه يحصل عندما يحصر المرء ذهنه في عنصر واحد من عناصر الخبرة فيزداد هذا العنصر وضوحا عما عداه (٥٤: ص ٤٨).



شكل (١)

### يوضح العملية الإدراكية

يؤدي الإدراك دوراً رئيساً في تحديد أنماط السلوك الذاتي للفرد، ونادراً ما يلاحظ سلوك متشابه لأثنين تجاه موقف محدد، من حيث الإدراك وطبيعة التفكير والتصرف إزاء ذلك الموقف. فكل فرد نمط متميز من الإدراك وأسلوب خاص من التفكير، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر بشكل كبير في أنماط الإدراك تجاه المواقف المحددة، منها: (٢٧: ص ١١٥).

### أ. التركيب الفيزيولوجي للفرد

حيث تؤثر الخصائص الفيزيولوجية، كالقدرات العقلية والقابلية الذهنية، والقدرات البنية، في تحديد الأنماط المختلفة للإدراك الذاتي للفرد، فالأفراد الذين يتميزون بمستوى ذكاء متدن غالباً ما يدركون ماهية الأشياء والحوادث بصورة أقل عمقاً ودقة ووضوحاً من ذوي المستويات الأعلى من الذكاء. وبهذا الخصوص لابد من التذكير بأن الإنسان يدرك ويفهم استناداً لما يسمع وليس

الى ما يقال، فلو قال أحدهم مخاطباً أحد الموظفين ان اسمه (حسب) فربما يكتب الموظف (حسن) أي انه إدراك الاسم كما سمعه هو إستادا لخبرته وليس الى ما قيل ومن هذا المنطق نلاحظ تفاوت الطلبة في فهم وإدراك ما يقول الأستاذ في المحاضرة. حيث هناك مؤثرات داخلية عند البشر وخارجية مؤثرات البيئة إضافة للقدرات الفيزيولوجية التي سبق ذكرها.

### ب . البيئة المادية والاجتماعية للفرد

تؤدي البيئة المادية والاجتماعية دورا لا يقل أهمية في بلورة الأسلوب الإدراكي للفرد. فالأفراد العاملون في مجتمعات صناعية متحضرة يتميزون بسعة وعمق إدراكهم للتشابك والتعقيد في الصور المحسوسة. أما الأفراد الذين يعيشون في بيئات ريفية او نائية او منعزلة فيتسم نمط إدراكهم للأشياء او المحسوسات بالسهولة والوضوح، وعدم الغموض.

### ج . الحاجات والخبرات المتراكمة للفرد

ان الحاجات والنوازع والرغبات الذاتية للفرد تؤلف بذاتها، نمطا معيناً من سلوك الفرد الإدراكي، حيث ان طبيعة الحاجات وسبل إشباعها وكيفية تحقيقها تؤثر بشكل كبير في طبيعة السلوك الذاتي للفرد. فالفرد الجائع اذا عرضت عليه صورة غير واضحة المعالم لشيء ما ربما يدرك بان تلك صورة لطعام والعامل غير الأمن على وظيفته اذا طلب رئيسه مقابلته ربما يدرك ذلك بأنه سوف يستغني عن عمله بالمنظمة (٤: ص ٣٠).

كما ان الخبرات الذاتية والتجارب المتراكمة للفرد تؤدي دورا رئيساً في أسلوب الإدراك الحسي، أي ان الأفراد بشكل عام يتميزون ممن سواهم بطبيعة التجارب والخبرات الماضية للأشياء والأشخاص الآخرين (٤: ص ٣١).

## د . عوامل أخرى

تؤثر في نمط الإدراك عوامل أخرى منها الضغوط التي يتعرض لها الفرد ونوع الوظيفة التي يعمل فيها والمستوى الإداري للوظيفة حيث وجد ان الفرد عند ترقيته الى مستوى إداري أعلى غالب ما يتغير إدراكه للأشياء عن إدراكه قبل ترقيته كما ان حجم الأشياء وحركتها وحدثاتها والتناقض او التباين بين أجزائها يؤثر في المدركات أيضا فكلما كبر حجم الشيء زاد إدراكه كذلك يدرك الشيء المتحرك أكثر من الثابت والجديد أكثر من المألوف وهكذا، كما تؤثر الجماعات التي ينتمي لها الفرد في إدراكه وكذلك القيم والمعتقدات التي يؤمن بها (٤: ص ٣٢).

## ٦. التعليم Learning

يستخدم اصطلاح التعلم في أدبيات علم النفس بمعنى اوسع من معناه الدارج فهو لا يقتصر على التعلم المدرسي المقصود أو التعلم الذي يحتاج الى تدريب ومجهود بل يتضمن كل ما يكتسبه الفرد من معارف وأفكار وعادات وتقاليده وعواطف وميول سواء أتم هذا الاكتساب بشكل مقصود أم غير مقصود بحيث يحدث تغييراً في السلوك فالتعلم غير المقصود مثل الخوف من الظلام نتيجة ارتباط ذلك بحادثة في حياة بعضهم (٢٣: ص ٢٠١) ومفهوم التعلم يعني أي تغيير في السلوك يحصل كنتيجة للخبرات والتجارب (٧٤: ص ٦٠٥) ويشترط في هذا التغيير ان يكون ثابتا نسبيا بحيث يجعل الفرد يعمل او يفكر كما عمل او فكر، وشعر من قبل. وأن هذا التغيير في السلوك يصبح تعلما يجب ان يكون ناجما عن مواجهة الفرد موقفا جديدا وقيام الفرد بنشاط يكسبه خبره جديدة أي بنشاط ينتج من الممارسة والتدريب او الملاحظة او التقليد، كذلك يشترط إلا يكون هذا التغيير نتيجة للنضج الطبيعي الذي تحدده الوراثة او

نتيجة لظروف طارئة كالتعب او المرض او وقوع الإنسان تحت تأثير مخدر ما .  
من كل ذلك تخلص الى توضيح مفهوم التعلم وهو التغير الثابت نسبيا في  
السلوك او الخبرة والذي ينجم عن النشاط الذاتي للفرد لا نتيجة لنضج  
الطبيعي او الظروف الطارئة (٢٣: ص ٢١٤).

#### أ . شروط التعلم (٢٣: ص ٢١٥)

##### أولاً: النضج Maturation

بلوغ الفرد مستوى من النضج الطبيعي، لأن القدرة على التعلم تحدد  
بدرجة النضج التي يكون عليها الكائن الحي عندما يواجه الموقف التعليمي فلا  
تعلم بدون نضج، فتعليم الطفل القراءة يتطلب منه بلوغ مستوى من النضج، اما  
عند الأفراد الكبار فالتعلم يتطلب الدراسة والتدريب والملاحظة والاستفادة من  
خبرات الفرد السابقة ومن خبرات الآخرين.

##### ثانياً: الدافعية Motivation

لما كانت الدافعية تعد بمثابة الطاقة التي تدفع الكائن الحي الى ان يسلك  
سلوكا معينا في موقف معين، لذا بات معروفا الدور الذي تؤديه الدافعية في  
توجيه السلوك القائم على المواقف التعليمية. وللدوافع ثلاث وظائف في عملية  
التعلم (٣٠: ص ١٣٣).

أولاً: تجعل الدوافع السلوك حماسيا ولذلك تتبين اهمية المكافآت التي تقدم  
تشجيعا للقائمين ببعض الاعمال.

ثانياً الدوافع تمارس وظيفة انتقائية، أي تجعل الأفراد يقبلون على بعض  
انواع التعليم دون غيرها. وهذا ما يؤدي الى الاقتصاد بالوقت والجهد.

ثالثاً: الدوافع توجه السلوك - وهذه الوظيفة مرتبطة بالوظيفة الانتقائية  
(الثانية) حيث لابد للمتعلم من معرفة صفات العمل الناجح حتى يستطيع  
تكيف وسائله تكيفا ناجحا يحقق غايته (٢٣: ص ٢١٤).



### ثالثاً: الخبرات السابقة

تؤثر الخبرات التي سبق ان تعلمها الفرد في ما يمكن ان يتعلمه في المستقبل، فوجود الخبرة ضروري لاكتساب المعلومات والمهارات، لذلك يكون تعلم الأطفال أصعب ويحتاج مدة أطول، وذلك لانعدام الخبرة المسبقة لديهم ويمكن معرفة أثر الخبرة السابقة عندما يواجه الإنسان موقفاً جديداً أو مشكلة معينة فيأتي دور الخبرات والتجارب المسبقة في كيفية مواجهة الفرد لهذا الموقف أو لتلك المشكلة، ان هذا يبين اهمية التعلم المستمر والإطلاع على تجارب الآخرين والمطالعة المستمرة وإيجاد الرغبة والحماسة في الاشتراك بالدورات التدريبية في محيط العمل (٢٣: ص ٢١٥ - ص ٢١٦)

### رابعاً: الثواب والعقاب

يعد الثواب Reward العقاب Punishment من شروط التعلم، لانهما يرتبطان ارتباطاً مباشراً بالاداء السلوكي للأفراد. فالثواب يكون عامل تشجيع للفرد على معاودة النمط السلوكي المرغوب فيه والذي ادى الى بعض الرضا والسرور في نفس المرء (٥٤: ص ٩٦).

أما العقاب فهو عامل رادع للفرد يمنعه من معاودة نمط السلوك غير المرغوب فيه الذي يؤدي الى حالة من الاستياء وعدم الرضا في نفس المرء نتيجة استهجان الآخرين لسلوكه غير المرغوب فيه الذي لا يتوافق مع قواعد السلوك أو لوائح التعليمات أو القوانين والأنظمة التي وضعها المجتمع لتنظيم حياته وحياة أعضائه. لذلك فان اثابه المتعلمين عندما يظهرون تقدماً ملحوظاً في التعلم أو التدريب تعد شرطاً ضرورياً لتقدم المتعلم نفسه. ويلاحظ في كثير من الاحيان التركيز على السلوك غير المرغوب فيه أي ان بعضهم يهتم بالعقاب وكيفية انزاله بالمخالفين، اما الذين يظهرون اكبر قدر من الالتزام بالسلوك المرغوب فيه فان سلوكهم يعد في نظر القائمين طبيعياً وهو تحصيل حاصل كما



يقال، في حين ثبت بالتحربة ان الثواب ابقى في النفس البشرية من العقاب لأن المدح اقوى أثراً من الذم بوجه عام (٢٣: ص٢٦٩) كما تجدر الإشارة الى ان بعض الاباء يقدمون المكافآت المادية لأبنائهم بشكل مستمر تشجيعاً لهم على معاودة السلوك المرغوب فيه، في حين ان الحوافز المعنوية لها أثر كبير وهي الحوافز المتمثلة بالاعجاب والشكر والمدح والإطراء امام الآخرين وبمسمع من ابنائهم كل ذلك يعمق في نفس الطفل الجوانب الروحية المعنوية وليس المادية فقط.

كما تجدر الإشارة الى ما قاله الغزالي. (أدب أبك في السر) (٣٥: ص٧٦) أي ضرورة ان لا يجري العقاب امام مشهد من الآخرين لأن الآخرين مراة النفس البشرية وينظر الأبناء لهم باستيحاء وإعجاب أحياناً، فإذا جرى ضرب الأبناء أمامهم تقبل الأبناء الإهانات ولم يعد عندهم ما يخلجون منه امام الآخرين.

وعموماً يفضل الجمع بين الثواب والعقاب، فيستخدم العقاب لكف السلوك المعوج حتى يستقيم فيثاب الفرد، فيكون العقاب في هذه الحالة بمثابة ألم مؤقت في سبيل لذة أكثر دواماً، كما ان اثر الثواب ايجابي لأنه يرشد المرء الى ما يجب عمله، اما اثر العقاب فسلبي لأن العقاب يحذر الفرد من ان يسلك سلوكاً غير مرغوب فيه ويخيفه من شيء معين دون ان يرشده لما يجب عمله كما هو فعل الثواب. ويفضل ان يكون اثواب او العقاب بعد حدوث السلوك مباشرة، فآثر كل منهما يضعف كلما طالت المدة بينهما وبين السلوك المثاب او المعاقب عليه. ويفضل دائماً ان يكون العقاب موجهاً الى السلوك الخاطئ وليس على شخصية الإنسان وكرامته، فإذا تأخر الموظف عن العمل يفضل ان يقول له المشرف ان تأخرك غير صحيح، وتأخرك أثر في العمل .. الخ ولا يقول انت موظف مهمل غير ملتزم بالآداب.. الخ.

## ٧. الشخصية Personality

موضوع الشخصية من الموضوعات الرئيسة في العمل الإداري بشكل عام وعمل إدارة المراسم بشكل خاص .. ويكتسب موضوع الشخصية أهمية في عمل إدارة المراسم وتخصصاتها المختلفة من جوانب عدة، سواء ما يتعلق بالنظام الداخلي لإدارة المراسم أو بعدها نظاما مفتوحا يتفاعل مع باقي المنظمات والافراد والجماعات الاخرى، لذلك عندما نتعرف على مفهوم الشخصية ومكوناتها وسماتها وخصائصها فان ذلك يفيدنا باتجاهين: الأول في معرفة خصائص ومواصفات العاملين في إدارة المراسم وخصوصا الذين يتقدمون لأشغال إحدى وظائف إدارة المراسم. حيث يلاحظ ان بعض الاختصاصات تتطلب شخصيات ذات مواصفات وخصائص معينة ومثال ذلك مرافقو الوفود والمفاوضون أو القائمون بأعمال الدلالة أو الترجمة أو ممن يتم اختيارهم للعمل في السلك الدبلوماسي أو الذين يتطلب عملهم المزيد من الصبر والتأني والكياسة والدقة وسرعة البديهة وغير ذلك، وهي كلها سمات للشخصية كما سيتوضح ذلك والاتجاه الثاني الذي يفيدنا به التعرف على الشخصية هو معرفة التعامل الصحيح مع الآخرين الذين يتطلب عمل إدارة المراسم التفاعل معهم.

### أ. مفهوم الشخصية

توجد تعريفات عديدة للشخصية، وذكر العالم (البورت Allport) وجود أكثر من خمسين تعريفا لها. فالشخصية هي التنظيم المتكامل الدينامي-الحركي داخل الفرد للتنظيمات السيكولوجية التي تكشف سلوك الفرد بشكل يكون واضحا للآخرين ولهم القدرة على تميزه (٦٣ ص ٤٨) وعرفها آخر بأنها: السمات والخصائص الثابتة نسبيا التي تميز سلوك الشخص من غيره، كما

تميز سلوكية الافراد المختلفين (٧٣: ص٥٦) وهناك من يرى ان الشخصية هي الانماط المتوازنة لحد ما من التفكير والشعور والتصرف بشكل نموذجي لدى الفرد (٧٤: ص٥٦٦)

كما ان الشخصية هي المجموع الكلي لأنماط السلوك الظاهرة والكامنة لدى الفرد التي تحدد بالبيئة والوراثة معا (٦٥: ص٧٥).

وخلاصة القول فإن الشخصية عبارة عن مجموعة من الخصائص التي يتميز بها فرد معين والتي تحدد مدى استعدادها للتفاعل والسلوك (٢٧: ص٦٣٦).

### ب . أركان الشخصية

يمكن تحديد الاركان الرئيسة المميزة للشخصية بما يأتي (٢٧: ص١٣٦ - ص١٣٧):

#### أولاً: التمييز

تتباين الشخصية الإنسانية من فرد لأخر حيث يتسم كل فرد بخصائص تجعله يختلف عن غيره من الافراد بسمات وصفات مختلفة.

#### ثانياً: الحركية

الشخصية الإنسانية نتاج للعلاقات المتفاعلة المستمرة بين الإنسان والبيئة. فالطفل الوليد ينعدم التفاعل بينه وبين البيئة الاجتماعية لأنه لا يزال غير مزود بالاستعدادات الاجتماعية كاللغة مثلاً لذلك لا يمكن القول بوجود خصائص مكتسبة لشخصية من المجتمع لذلك فإن الشخصية هي نتاج وحصيلة التفاعل الاجتماعي Social Interaction منذ الولادة وحتى الوفاة، الذي يحصل بينه وبين البيئة الاجتماعية.

## ثالثاً: الشمول

تمثل الشخصية الإنسانية تنظيماً يتسم بشموله لجميع خصائص الفرد وسماته، إذ أنها تمثل التنظيم الفريد والتميز لاستعداده لاتخاذ السلوك إزاء المواقف المختلفة التي يواجهها، أي أن السلوك الإنساني ينتج من التفاعل بين الشخصية بخصائصها المعروفة والموقف الذي يمثل الظروف المادية والطبيعة والاجتماعية والثقافية التي تؤدي إلى سلوك وتصرفات معينة (٥٦: ص ١٨٥) وكما في الشكل (٢) الذي يوضح التفاعل بين الشخصية والموقف.

## السلوك الإنساني صادر عن التفاعل بين



الشكل (٢)

## التفاعل بين الشخصية والموقف

المصدر: (النجر - نبيل الحسيني - الإدارة: أصولها

واتجاهاتها المعاصرة، ١٩٩٣، ص ١٨٥)

### ج . سمات الشخصية

سمات الشخصية هي مجموعة الخصال او الصفات الشخصية التي تتمتع بقدر من الدوام والتي تظهر من خلال سلوك الفرد في المواقف المختلفة (٢١: ص٢٨٦). وسمات الشخصية هي فعاليات نفسية يتم وصفها بعبارات معينة كالانفعالية والمزاج والسيطرة والخضوع والانطواء والانبساط (٣٨: ص٣٠٧) لقد تناول بعض من علماء النفس تفسير الشخصية الإنسانية من خلال السمات او الخصائص (Tralts) وفي ضوء ذلك تم تقسيم الأفراد الى ثلاث فئات وفقا لخصائصهم من حيث التفاعل مع الآخرين هي: (٢٧: ص١٢٨)

#### أولاً: الفئة الإيجابية

سلوك هذه الفئة إيجابي الى تميل البحث عن الأصدقاء والسعي نحو تقديم الخدمات للآخرين ومساعدتهم والتعاون معهم، ويشعر الفرد في هذه الفئة بالرغبة في أن يكون موضع اهتمام واعتزاز الآخرين.

#### ثانياً: الفئة النافرة

سلوك هذه الفئة يتصف بالعدوانية والمنافسة والرغبة القوية في السيطرة على الآخرين وتسخيرهم لتحقيق مصالحها الذاتية، أي أنها تفتقر إلى المواقف الإنسانية، ويبحث أفراد هذه الفئة عن تحقيق مصالحهم الشخصية قبل كل شيء.

#### ثالثاً: الفئة السلبية

سلوك أفراد هذه الفئة يتسم بالانطواء والانعزال ويميلون إلى الابتعاد عن أجواء التفاعل الاجتماعي، وعدم الانتماء إلى المجاميع الإنسانية. هذه الفئة تتصف بالميل الأكيد نحو الاكتفاء الذاتي لحياتها.

### أسئلة الفصل الثالث

- س١: ما العلاقة بين إدارة المراسم والعلوم السلوكية؟
- س٢: ما مفهوم السلوك وما محدداته؟
- س٣: عدد مع ذكر أمثلة توضيحية:
- أ. أنواع السلوك.
  - ب. أنواع الدوافع.
  - ج. العوامل المؤثرة في الإدراك.
- س٤: ناقش العبارة الآتية: (إننا نفهم ما نسمع وليس ما يقال).
- س٥: قارن بين كل مما يأتي:
- الدوافع: الباعث.
  - الرغبة: الحاجة.
  - المثيرات: الاستجابات.
- س٦: ما التعلم؟ وما شروطه؟
- س٧: ما الفرق بين أركان الشخصية وسمات الشخصية؟ وضح ذلك مع تعداد لأركان الشخصية وسماتها؟

## المصادر

١. بارنيز وآخرون علم النفس العام، ١٩٨١.
٢. بارنيز، وليام. علم النفس التجريبي، ١٩٨١.
٣. بدر، حامد. السلوك التنظيمي، ١٩٨٢.
٤. الحسن، إحسان محمد. علم الاجتماع، ١٩٧٦.
٥. الحناوي، محمد. السلوك التنظيمي. بدون تاريخ.
٦. دونسيل، جي. ف. علم النفس الفلسفي، ١٩٨٦.
٧. راجح، احمد عزت. علم النفس الصناعي، ١٩٦٥.
٨. راجح، احمد عزت. أصول علم النفس، ١٩٧٠.
٩. زكي مصطفى محمد بحوث سيكولوجية في الشخصية بالبلاد العربية، ١٩٧٩.
١٠. زيعود، علي. التحليل النفسي للذات العربية، ١٩٨٢.
١١. سند، عرفه المتولي. مقدمة في العلوم السلوكية، ١٩٨٣.
١٢. الشماع، خليل محمد حسن، حمود، خضير كاظم. نظرية المنظمة، ١٩٩٩.
١٣. صليبيبا، جميل. علم النفس، ١٩٧٢.
١٤. عاقل، فاخر. التعلم ونظرياته، ١٩٧٢.
١٥. عيسوي، عبد الرحمن محمد. معالم علم النفس، ١٩٧٢.
١٦. الغزالي، أبو حامد محمد. أيها الولد، ١٩٨٨.



١٧. فراير وآخرون. علم النفس العام، ١٩٨١.
١٨. الكعبي. حاتم. السلوك الجمعي، ١٩٧٣.
١٩. ماكيفر. ر.م. وييدج. شارلز. ه. المجتمع الجزء الأول، ١٩٧٤.
٢٠. ماكيفر. ر.م. وييدج. شارلز. ه. المجتمع الجزء الثاني، ١٩٧١.
٢١. ميشيل. دينكن. معجم علم الاجتماع، ١٩٨٠.
٢٢. النجار. نبيل الحسني. الإدارة: إصولها واتجاهاتها المعاصرة، ١٩٩٣.
- ٢٣ هيلتين. سونيا هانت جنيفر. نمو شخصية الفرد والخبرة الاجتماعية، ١٩٨٨.
24. Allport, G.W. Personlity, apsyhological interpretation, 1949.
25. Billy Hodge. Organizational Behavior, 1970.
26. Eysnek, H.J. and meill, W.A, Encyclopedia of Bpsychology. Vol. L and 3, 1972.
27. Gordon, J.E. Personality and behavior, 1956.
28. Good. C.V. Dictionary of Education. (3<sup>rd</sup> – edition), 1956.
29. Lawier. E. Jobatitudes and employce motivation in the personal psychology 1970.
30. Litter, Joseph A. The Analysis of organizations Fs. And 2d, ed, 1972.
31. Luthan, Fred. Organizational Behavior, 1973.
32. Lewis, Donald. Scientific principles of psychology, 1963.
33. Robertson, Ian. Sociology, 1977.
34. Schermerhorn, Manag. Ment, Inc, 2001.
35. William, James, Social problems 1980.

## الفصل الرابع

# أنواع المراسم

- مراسم الدخول والخروج .
- مراسم المصعد الكهربائي.
- مراسم السير على الأرصفة
- مراسم صعود الدرج والنزول منه .
- مراسم السير في المواقف.
- مراسم وضع أكاليل الزهور
- مراسم أداء اليمين.
- مراسم تقديم التهاني.
- مراسم استقبال الضيوف الرسميين.
- الأسئلة.
- المصادر والتعليقات.



## الفصل الرابع

### أنواع المراسم

للمراسم أنواع مختلفة، تختلف وتتنوع، بتنوع واختلاف المناسبات والنشاطات السلوكية، سواء تلك المتعلقة بالتعامل اليومي بين الرجال أنفسهم أو بينهم وبين السيدات، أو في أثناء التعامل خلال إقامة بعض الاحتفالات الرسمية مثل حفلات التكريم أو وضع أكاليل الزهور أو تلك المتعلقة بمراسم الصعود في السيارات والنزول منها، وما إلى ذلك. وفي ما يأتي أنواع هذه المراسم مبتدئين فيها من التعامل السهل إلى التعامل الذي يتسم ببعض التعقيدات(\*).

#### ١. مراسم الدخول والخروج

في الدخول والخروج تكون الأولوية إلى ضيف الشرف ثم الداعي، على أن يسبقها مدير المراسم أو معاونوه، وحسب الظروف لتوجيههم نحو الجهة المقصودة. ولا يجوز الدخول أو الخروج قبل الشخصيات الأعلى مقاما أو سنا، أو قبل السيدات. ومن الجدير بالذكر في ما يخص قواعد الانصراف من (الوليمة) أن يودع المدعون المضيف بالمصافحة ويشكرونه، ويكون الانصراف بعد ضيف الشرف -كما ذكرنا- في الولايم الرسمية جدا، ولا يليق أن يبقى المدعو بعد انصراف المدعوين إلا إذا دعي لذلك من قبل الداعي، وفي حالة وجود حالة قسرية تجبر المضيف أن يغادر فيفسر حالته منفرداً للداعي وينصرف بدون جلب نظر أحد. وهذا لا يجوز في حالة وجود ضيف شرف قيادي كما أنه

(\*) راجع هوامش الفصل الرابع

ليس هناك ما يدعو أحدهم إلى مصافحة جميع المدعويين عند الانصراف. وكأنه يدعوهم للحاق به. تكفي انحناءه يسيرة مع ابتسامة تحية لمن يكون بالقرب منه (١٩ ص ٣٦)

## ٢. مراسم المصعد الكهربائي

الأولوية هنا إلى ضيف الشرف ثم الداعي على أن يرافقهما مدير المراسم أو (معاونوه) ليقوم بالمساعدة اللازمة، ويجوز أن يرافقهم أحد الأشخاص الرسميين البارزين إذا كان المصعد يتسعهم بسهولة. يؤمن في جميع الأحوال فتح باب المصعد عند الدخول وعند الخروج من قبل أحد الشخصيات. أما بشكل عام، فالأسبقية للخارجين من المدخل لا الداخلين عليه، ويستحسن عدم التدخين في المصعد الكهربائي.

## ٣. مراسم السير على الأرصفة

يطبق في (السير على الأرصفة) البروتوكول المتعلق في المواكب مع مراعاة بقاء ضيف الشرف (ولا سيما السيدات):

- أ- أما في الوسط (إذا كان عدد الأشخاص ثلاثة).
- ب- أو اقرب ما يكون إلى الابنية بعيدا عن حافة الرصيف (إذا كان عدد الأشخاص اثنين فقط) وذلك للمحافظة على الضيف أو على (السيدة) من خطر السيارات المارة.

## ٤. مراسم صعود الدرج والنزول منه

الأسبقية هنا أيضاً لضيف الشرف والداعي معا على أن يسبقها مدير المراسم (أو معاونوه) للتوجيه، ثم يتبعها باقي المدعويين حسب أسبقيتهم (بمساعدة موظفي المراسم) ويراعي عند النزول أن يسبق ضيفة الشرف أو

السيدات شخص رسمي (لمساعدتهن عند اللزوم) اما في البروتوكول غير الرسمي، فقد جرى العرف على صعود الرجال قبل السيدات.

#### ٥. مراسم السير في الموكب

عندما تقتضي الظروف او المناسبات ان يسير كبار الشخصيات مسافة معينة على الأقدام، تراعي في ذلك القواعد الآتية (علماً ان مكان الشرف دائماً في الوسط ثم يليه اليمين ثم اليسار).

- أ- ان لا يزيد الصف الأول على خمسة اشخاص.
- ب- اذا كان مؤلفاً من شخصين فقط فمكان الشرف على اليمين والثاني على اليسار على وفق الشكل الآتي:

(١) \_\_\_\_\_ ٢ (اتجاه السير) ↑.

- ج- واذا كان مؤلفاً من ثلاثة اشخاص فيكون الترتيب على الشكل الآتي:
- ٢ \_\_\_\_\_ (١) \_\_\_\_\_ ٣ (اتجاه السير) ↑.
- د- واذا كان مؤلفاً من خمسة اشخاص فيكون الترتيب على الشكل الآتي:

٤ \_\_\_\_\_ ٢ \_\_\_\_\_ (١) \_\_\_\_\_ ٣ \_\_\_\_\_ ٥

يراعي في جميع هذه الأحوال ان يتقدم الموكب مدير المراسم او معاونه (حسب الظروف) لرسم الطريق، والسهر على حسن انتظام الموكب واتخاذ المبادرات المطلوبة عند المغادرة والوصول اثناء سير الموكب.

وعند السير في الشارع العام لا تنظر باهتمام زائد الى ما حولك، ولا تشير بإصبعك الى الناس او الأشياء، ولا تضع يدك في جيبك.

## ٦. مراسم وضع أكاليل الزهور Ceremonies of Putting flowers crown

جرى العرف على القيام بوضع أكاليل الزهور على الأماكن ذات الدلالة التاريخية مثل نصب الجندي المجهول أو وضع أكاليل الزهور على أضرحة الشهداء والراجلين من القادة والشخصيات الكبيرة التي قدمت خدمات جليلة للوطن والأمة ويقوم بوضع أكاليل الزهور في المناسبات الوطنية والقومية، السادة المسؤولون في الدولة أو رؤساء المنظمات المهنية والشعبية أو رؤساء الأحزاب أو الوفود الزائرة للبلاد .. الخ ويكون وضع أكاليل الزهور اما بطريقة (الإكليل الواحد) او (المجموعة الكبيرة) او (اكثر من إكليل) وتكون على وفق ما يأتي.

### أ. الإكليل الواحد

يقوم بعض السادة المسؤولين بوضع إكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول تيمناً واستذكراً لمعاني التضحية من أجل لوطن والمراسم المتبعة هي:

**أولاً** يتم اخبار المسؤولين عن النصب باليوم والساعة لوضع الإكليل لكي يتهيأ مدير النصب ويقوم بأشعار المسؤولين على مراسم النصب.

**ثانياً** إبلاغ الجهات الإعلامية لإرسال المختصين لتسجيل وقائع او مراسم وضع الإكليل.

**ثالثاً** يقوم قسم المراسم في الوزارة المعنية بتهيئة الإكليل من خلال شرائه من أحد محلات بيع الزهور المتخصصة بهذا الغرض، ويراعي في ذلك نوعية الورود، والشريط المكتوب عليه المناسبة.

**رابعاً** في اليوم والساعة المحددة يكون المسؤولون في قسم المراسم متواجدين في مكان وضع الإكليل ويكون حضورهم قبل وصول المسؤول بساعة في الأقل حتى يعرفوا على ان كل شيء جاهز.



**خامساً:** عند وصول المسؤول يستقبل من قبل إدارة النصب - او مكان وضع الإكليل - ومن قبل مراسم النصب والمسؤولين في الدائرة المعنية.

**سادساً:** يقف المسؤول ويكون الى جواره مسؤول المراسم - يقف على اليمين - وحين تبدأ الفرقة الموسيقية بالعزف الخاص، تبدأ حركة المسؤول مع المرافق، وأمامهما يتقدم حاملو الإكليل حتى وصول مكان وضع الإكليل.

**سابعاً:** يشارك المسؤول بمسك الإكليل وهو بين أيادي حاملي الإكليل ووضعه على المكان المعد لذلك<sup>(\*)</sup>.

### ب . المجموعة الكبيرة

حين يكون المشاركون بوضع الإكليل يمثلون مجموعة كبيرة أكثر من مئتي شخصية مثلاً ويكون ذلك عند حضور المؤتمرات او الاحتفالات الدولية او الاقليمية او المحلية.

يتم اختيار مجموعة صغيرة من بين اعضاء المجموعة الكبيرة ويكون عددهم بحدود (١٠) عشرة اعضاء يمثلون اقطاراً مختلفة او منظمات مختلفة ويكون أعضاؤها من بين أهم او اكبر المسؤولين المشاركين من السيدات والسادة، يتقدمون لوضع الإكليل ويتقدمهم واحد او اثنان من بينهم لغرض مسك الإكليل ووضعه على المكان المعد. ويقف باقي اعضاء الوفود خلفهم. ويشارك الجميع بقراءة سورة الفاتحة.

### ج . أكثر من إكليل

تنظم الإكليل وتوضع في مكان محدد خاص، وينادي في مكبر الصوت - إن وجد- بالبده بتقديم إكليل الجهة الفلانية ثم يستمر بذلك بالتعاقب وحسب نظام الأسبقية.

(\*) حين يكون وضع الإكليل برعاية رئيس الدولة يعزف النشيد الوطني عند وصوله او من يمثله في بدء الاحتفال وفي نهايته. ويمكن تنفيذ البرامج الأخرى المعدة من الجهة المعنية بعد وضع الإكليل مثل زيارة المعارض وما الى ذلك

## ٧. مراسم اداء اليمين

تقام مراسم اداء اليمين في مناسبات مختلفة، منها المناسبات الخاصة يتسلم رؤوساء او ملوك الدول مهام رئاسة الدول، او الحكومة، او بمناسبة اصدار مرسوم بتعين احد الوزراء. وفيما يأتي توضيح لهذه المراسم:

- أ- تهيئة القاعة الخاصة بأداء اليمين.
- ب- توضع طاولة في مكان مناسب يكون مقابل الذي يؤدي امامه اليمين.
- ج- يوضع على الطاولة من جهة اليمين القرآن الكريم. وعلى جهة اليسار يوضع اللوحة الخاصة بأداء اليمين.
- د- يحضر السادة المراد ادائهم اليمين من المعينين الجدد، ويجلسون حسب الاسبقية الواردة في سياق تسلسلهم في مرسوم التعيين.
- هـ- بعد ان يشير مسؤول المراسم على المدير المعين، بتقدم الى الطاولة الخاصة بأداء اليمين. ويضع يده اليمنى على القرآن الكريم. ويبدأ بقراءة النص ويده تبقى على القرآن الكريم لحين الانتهاء من قراءة نص قسم اليمين. (وفي حالة ارتداء المراد اداءه اليمين الزي العسكري يؤدي التحية العسكرية قبل اداءه اليمين).
- و- بعد الانتهاء من قراءة نص اليمين. يتقدم لمصافحة المسؤول الذي يقدم له التهنية ويمكن ان يتحدثا في الامور المتعلقة بالعمل وان يقدم له التوجيهات الخاصة.

## ٨. مراسم تقديم التهاني Congratulation

في بعض المناسبات السعيدة كالأعياد مثلاً جرت العادة على تبادل التهاني بين المسؤول أو مدير المنظمة والعاملين، ويكون ذلك بطريقتين:

**الطريقة الأولى:** ان يقوم المسؤول نفسه بزيارة المنتسبين في مواقع عملهم لتقديم التهاني.

**الطريقة الثانية** وهي الطريقة الشائعة، فيقوم رؤساء الدوائر أو مديرو الأقسام مع موظفيهم بزيارة المسؤول لتقديم التهاني. ويكون مدير المراسم في هذه الحالة موجوداً لتنظيم هذه الزيارات، وادخال المجاميع بالتناوب وحسب نظام الأسبقية المعمول به في تلك المنظمة.

## ٩. مراسم استقبال الضيوف الرسميين

في حالة وصول ضيف رسمي لمقابلة المسؤول، يكون دور موظف المراسم بان يعرف أولاً المكان المخصص لاستقبال الضيوف مسبقاً، ثم يسير مع الضيف متقدماً بضع خطوة أو خطوتين عليه حتى اذا اراد الضيف منه شيئاً لا يلتفت وحتى يستطيع موظف المراسم القيام بأعمال الدلالة.

عند الوصول الى الباب - فإذا كان مغلقاً - بفتحة الموظف المرافق باليد اليسرى ويستدير بجانب الباب ليفسح المجال لدخول الضيف. بعد ان يقدمه الى المسؤول يشير الى الضيف بمكان الجلوس ويكون دائماً على يمين المسؤول.

## أسئلة الفصل الرابع

س١: اذكر العبارات الصحيحة:

- أ. الأسبقية في الدخول والخروج الى ضيف الشرف ثم الداعي.
- ب. يجوز الدخول والخروج قبل السيدات.
- ج. يفضل مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف من وليمة رسمية.
- د. يكون ضيف الشرف في البداية على اليمين في حالة السير على الأرصفة اذا كان عدد الأشخاص ثلاثة.
- هـ. في الصعود الى الدرج تصعد السيدات قبل الرجل وكذلك في النزول منه.

س٢: طلب منك مدير قسم المراسم ان تنتهياً لقيام الوزير بوضع إكليل من الزهور على نصب الجندي المجهول. ما الإجراءات التي تتخذها لإنجاز ذلك؟

## المصادر والتعليقات

١. البروتكول والأتكيت مظهر حضاري. مصدر سابق.
٢. مقابلة مع المدير المناوب. سبق ذكرها.

### الجوانب التطبيقية

يطلب من الطلبة أعداد تقارير ميسرة عن بعض أنواع المراسم وكيفية أدائها: مثلاً في المعاهد الموجودة في المحافظات بالإمكان أعداد مثل هذه التقرير عن طريق الاتصال بدوائر العلاقات العامة أو المكاتب الخاصة بالسادة المحافظين والمنظمات الجماهيرية والمهنية للتعرف على كيفية استقبال الوفود أو كيفية القيام بتقديم التهاني للسيد المحافظ في المناسبات المختلفة، ثم يسجل الطلبة ملاحظاتهم والفوارق أو الاختلافات التي وجودها ومقارنتها بما تعلموه في الكتاب ومناقشة ذلك داخل القاعة الدراسية.



## الفصل الخامس

# الأسبقية

- مفهوم الأسبقية.
- أنواع الأسبقيات.
- أسبقية الرؤساء والملوك.
- أسبقية الوزراء وكبار الموظفين.
- أسبقية الأزواج والزوجات.
- الأسبقية بين الدول.
- الأسبقية في المؤتمرات.
- الأسبقية في الأمم المتحدة.
- الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية.
- أسبقية البعثة الدبلوماسية.
- رؤساء البعثات الدبلوماسية.
- أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية.
- أسبقية في المناسبات المختلفة.
- أسبقية الركوب في السيارات الرسمية.
- مراسم الزيارات الرسمية (أنموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة أجنبية).





## الفصل الخامس

### الأسبقية

#### مفهوم الأسبقية

هي حق التقدم بين الشخصيات على الصعيد الرسمي والاجتماعي. والالتزام بنظام الأسبقية بالغ الأهمية ومراعاته وتطبيقه بدقة وحرص أمر ضروري<sup>(\*)</sup>.

لقد ظل موضوع الأسبقية والقدم والصدارة قبل القرن الثامن عشر غير محكوم بقاعدة ثابتة، ولهذا استعملت شتى الوسائل لتفادي الحساسيات وحسمها كعقد معاهدات ثنائية يتفق عليها مبدئياً ومسبقاً على كيفية تطبيق الأسبقية أو الحل لأزمة مؤتمر كاولويتز عام ١٦٩٩ بجعل دخول المفاوضين لقاعة الاجتماع من اربعة ابواب ذات أشكال ومقاسات مطابقة وفي ان واحد، أو الجلوس حول الموائد المستديرة لتكون مراكز الصدارة موحدة وما الى ذلك من اجراءات (١٧: ص ١٩).

ان مؤتمر فيينا ١٨١٥ ومؤتمر ايكس لاشابيل عام ١٨١٨ نظم الى حد كبير موضوع الأسبقية والقدم.

واتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية المبرمة في ١٨/نيسان ١٩٦١ ملزمة لجميع الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة وهي خير دليل ومرجع للأسبقية

(\*) راجع هوامس الفصل الخامس

## أنواع الأسبقيات

### ١. أسبقية الرؤساء والملوك

كانت هناك في الماضي عدة أسس لتنظيم الأسبقية بين الرؤساء والملوك منها قدم الاستقلال أو عدد السكان أو مساحة الإقليم أو النظام الملكي على النظام الجمهوري. ولكنها مرفوضة في الوقت الحاضر.

إن القاعدة الراهنة في الأسبقية لرؤساء الدول تستند إلى مبدأ المساواة بين الدول المستقلة والذي أقره ميثاق الأمم المتحدة وتحدد هذه الأسبقية قدم كل منهم في الحكم أي تاريخ تتويج الملوك وتاريخ تولي رئاسة الجمهورية. ويجب أن نتذكر بأن رئيس الدولة الضيف يتقدم على رئيس الدولة المضيف بصرف النظر عن اعتبارات القدم.

### ٢. أسبقية الوزراء وكبار الموظفين

تحدد أسبقية الوزراء على وفق المرسوم بتشكيل الوزارة ولكل بلد أسلوب خاص في تحديد الأسبقية أما كبار الموظفين في الدولة فتحدد أسبقيتهم استناداً إلى المركز الذي يشغلونه ثم إلى مرتبتهم في هذا المركز ثم إلى قدمهم في هذه المرتبة وإذا انتمى موظف لأكثر من فئة أو لقب فتكون أسبقيته في الفئة العليا.

### ٣. أسبقية الأزواج والزوجات

إن أزواج رئيسات مجلس الوزراء أو الوزيرات والموظفات اللواتي يشغلن منصباً كبيراً في الدولة لا يتمتعون بأسبقية الزوجات، وتحدد أسبقيتهم حسب الوظيفة التي يشغلونها في الدولة أو أسبقية خاصة إذا لم يكونوا موظفين. ليأخذ بعين الاعتبار احترام مركز الزوجة الرسمي مع عدم المساس بأسبقية

موظفي الدولة البارزين ومراعاة الاعراف والتقاليد المحلية وتتمتع الزوجات بالأسبقية المحددة للزوج وتراعى في تقديم السيدات على الرجال واتباع التداخل أي وضع سيدة ثم رجل وهكذا.

#### ٤. الأسبقية بين الدول

في التوقيع على المعاهدات او الاتفاقات المتعددة الاطراف او الثنائية تتبع الطرائق الآتية:

##### أ. طريقة التناوب

تطبع المعاهدات والاتفاقيات بنسخ تعادل عدد الدول المشاركة وتوقيع كل دولة في المركز الأول من النسخة التي ستحتفظ بها تلك الدولة.

##### ب. الطريق الأبجدية

يتم التوقيع حسب الحرف الأول الذي يبدأ به اسم الدولة الرسمي.

#### ٥. الأسبقية في المؤتمرات

في المؤتمرات تمنح الرئاسة والسكرتارية العامة الى الدولة المضييفة على سبيل المجاملة وفي المؤتمرات الدولية والأقليمية تكون الرئاسة بالتناوب. وهناك مظاهر اخرى تأخذ طابع الأسبقية لابد من الاتفاق عليها مسبقاً ومنها. مستوى التمثيل فيراعي ان تكون درجة رؤساء الوفود متساوية.

اما عن مقر الاجتماع فيمكن عقد هذه الاجتماعات بالتناوب لدى كل الطرف او الانفاق على عقدها في مقر محايد. وشكل المائدة مهم جداً، وتفضل المائدة المستديرة لحسم أماكن الصدارة.

## ٦. الأسبقية في الأمم المتحدة

الأمين العام للأمم المتحدة يمنح أسبقية خاصة لأنه يمثل أكبر منظمة عالمية ويعد دوماً ضيف شرف ويتمتع بتكريم خاص واستثنائي. وجرى العرف الدولي على معاملته كرئيس دولة أما في حالة استقباله وتوديعه فيقوم بذلك وزير الخارجية ورئيس التشريلات - إلا في بعض الحالات المهمة جداً والتي تقتضي زيارة الأمين العام، فيقوم رئيس الحكومة مع وزير الخارجية بالاستقبال والتوديع.

## أ. الأسبقية في اجتماعات الجمعية العامة

تحدد الأسبقية في أثناء انعقاد دورات الجمعية العامة بملاحظة الآتي:

**أولاً:** أسبقية رؤساء الوفود من رتبة سفير تحدد بالنسبة إلى الترتيب الأبجدي لاسم بلادهم باللغة الإنكليزية.

**ثانياً:** هذه الأسبقية غير ثابتة - فهي تحدد كل عام في الحرف الذي يظهر في القرعة التي تجري قبل ابتداء الدورة وتمتد لمدة سنة واحدة .. وتتناول مقاعد الوفود في اجتماعات الجمعية العامة بالإضافة إلى جميع المناسبات والحفلات الرسمية.

## ٧. الأسبقية في اجتماعات مجلس الجامعة العربية

تحدد أسبقية المندوبين وفقاً للترتيب الأبجدي باللغة العربية للدول الأعضاء (٣٨: ص ٦٢)

## ٨. أسبقية الهيئة الدبلوماسية

المبدأ الدولي يقضي بمنح الأسبقية للهيئة الدبلوماسية على جميع الهيئات وخاصة عند حضور رئيس الدولة. ولا تجوز تجزئة الهيئة الدبلوماسية في

الحفلات الرسمية، أي التفريق بين السفراء وبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية - وتتمتع زوجات البعثات الدبلوماسية بأسبقية أزواجهن.

#### ٩. رؤساء البعثات الدبلوماسية: (٣: ص ٤٠٠)

نصت المادة ١٤ من اتفاقية فيينا لعام ١٩٦٦ بالآتي:

- أ- يرتب رؤساء البعثات الدبلوماسية في مراتب ثلاث كالآتي:
- أولاً: مرتبة السفراء ومندوبي البابا من درجة قاصد رسولي، المعتمدين لدى رؤساء الدول، وكذا رؤساء البعثات الآخرين الذين في درجة مساوية.
- ثانياً: مرتبة المبعوثين والوزراء ومندوبي البابا من وكيل درجة قاصد رسولي، المعتمدين لدى رؤساء الدول.

ثالثاً: مرتبة القائمين بالأعمال المعتمدين لدى وزارة الخارجية.

- ب- في عدا ما يتصل بشؤون الصدارة والمراسم، لا يفرق إطلاقاً بين رؤساء البعثات بسبب مرتبتهم. وفيما يأتي تصنيف رؤساء البعثات - حسب اتفاقية فيينا ١٩١٥ وأبكس لاشايل ١٩١٨ والمتبعة حتى الآن:
- الدرجة الأولى: سفير، قاصد رسولي.

الدرجة الثانية: مندوب فوق العادة - وزير مفوض - وكيل قاصد رسولي.

الدرجة الثالثة: وزير مقيم.

الدرجة الرابعة: قائم بالأعمال - قائم بأعمال النيابة.

#### أ. أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية: (٣: ص ٣٩٩)

نصت المادة ١٣ من اتفاقية فيينا لعام ١٩٦١ على الآتي:

- أولاً: يعد رئيس البعثة قائماً بمهامه في الدولة المعتمد لديها من وقت تقديمه أوراق اعتماده أو من وقت قيامه بالإخطار بوصوله وتقديمه صورة من

اوراق اعتماده الى وزارة خارجية هذه الدولة او الى وزارة اخرى متفق عليها، تبعاً لما يجري عليه العمل في الدولة المعتمد لديها، على ان يرفع اتباع اجراء موحد في هذا الشأن.

**ثانياً:** يتحدد ترتيب تقديم اوراق الاعتماد او صورة من هذه الاوراق بتاريخ وساعة وصول رئيس البعثة

**ونصت المادة ١٦ من الاتفاقية نفسها: (٣:ص:٤٠)**

١. يتحدد ترتيب رؤساء البعثات في كل مرتبة تبعاً للتاريخ والساعة التي تولوا فيها مهماتهم وفقاً لنص المادة ١٣.

٢. التعديلات التي تدخل على اوراق اعتماد رئيس البعثة دون ان تتضمن تغييراً في مرتبته لا تؤثر في ترتيبه من حيث الصدارة.

ويعد السفير الذي مكث في الدولة المعتمدة أطول مدة عميداً للسلك الدبلوماسي وفي بعض الدول الكاثوليكية يعد القاصد الرسولي عميداً آخر بصرف النظر عن أقدميته.

**ثالثاً:** مرتبتهم الدبلوماسية.

**رابعاً:** تاريخ تسلم وزارة الخارجية مذكرة صادرة عن سفارتهم او مفوضيتهم والمتضمنة اعتمادهم بهذه الصفة.

**ب. أسبقية الوزراء المفوضين (١٧: ص ٢٢)**

الوزراء المفوضون الذين يرأسون المفوضات - تأتي مرتبتهم بعد السفراء وتحدد أسبقيتهم استناداً الى تاريخ تقديم كتاب الاعتماد او تاريخ تسليم كتاب الاعتماد الى وزير الخارجية

**ج. أسبقية القائمين بالاعمال الأصليين (١٧: ص ٢٥)**

ستحدد أسبقيتهم استناداً الى ثلاثة عناصر:



**أولاً:** مستوى البعثة الدبلوماسية. فالقائم بالأعمال الأصلي في سفارة يتقدم على القائم بالأعمال في المفوضية.

**ثانياً:** مرتبتهم الدبلوماسية.

**ثالثاً:** تاريخ تسلم وزارة الخارجية كتاب الاعتماد او البرقية الصادرة عن وزير خارجيتهم والمتضمنة اعتمادهم.

#### **د . اسبقية القائمين بالأعمال بالنيابة في السفارات (٧: ص ٢٦)**

أسبقية القائمين بالأعمال بالنيابة في السفارات تلي القائمين بالأعمال الأصليين وأسبقيتهم تعتمد على ثلاثة عناصر:

**أولاً:** مستوى البعثة الدبلوماسية (سفارة او مفوضية).

**ثانياً:** مرتبتهم الدبلوماسية.

**ثالثاً:** تاريخ تسلم وزارة الخارجية مذكرة صادرة عن سفارتهم خارجيتهم والمتضمنة اعتمادهم بهذه الصفة.

#### **هـ . الأسبقية بين المحلقين العسكريين**

تعتمد هذه الأسبقية على رتبهم العسكرية، ثم الى تاريخ ابلاغ وصولهم ومباشرتهم رسمياً على وفق مذكرة رسمية صادر من البعثة الدبلوماسية وموجهة الى وزارة الخارجية! تحدد أسبقية القائم بالأعمال العسكرية في البعثة الدبلوماسية فيكون مباشرة بعد الموظف الدبلوماسي الذي يلي رئيس البعثة والذي يقضى ان يكون قائماً بالأعمال بالنيابة في حال غياب رئيس البعثة. ويتقدم عادة على جميع المستشارين الثقافيين والتجارين والصحفيين المعيّنين لدى البعثة الدبلوماسية.

## و. الأسبقية بين المستشارين والمحلقين وأعضاء البعثة الدبلوماسية

تراعي أسبقيتهم حسب مراتبهم الفعلية لدى حكومتهم ويجوز تقديم المحلقين الفنيين إذا كانت الحفلة أو المناسبة الرسمية المقامة من قبل الدولة المضيفة أو من قبل رئيس البعثة لها علاقة مباشرة باختصاصه.

## ز. أسبقية القناصل (١٢: ص ٢٧)

نصت المادة (١٦) من اتفاقية العلاقات القنصلية المعقودة في فيينا ١٩٦٣ على الأسبقية بين رؤساء البعثات القنصلية وكالاتي:

أ- يتقدم رؤساء البعثات القنصلية المسلكيون على القناصل الفخريين.

ب- تحدد الأسبقية استناداً إلى الاعتبارات الآتية:

أولاً: الرتبة القنصلية.

ثانياً: تاريخ الاجازة القنصلية الممنوحة من قبل الحكومة المعتمد لديها القنصل بصرف النظر عن تاريخ البدء القنصلية الصادرة عن رئيس دولتهم أو عن وزير خارجيتهم.

ثالثاً: أو تاريخ موافقة السلطات المحلية على ممارسة البعثة القنصلية لإختصاصاته رسمياً.

رابعاً. رؤساء البعثات القنصلية الأصليون يتقدمون على رؤساء البعثات القنصلية بالنيابة - وتحدد الأسبقية لرؤساء البعثات القنصلية بالنيابة إلى رتبهم ثم إلى قدم ممارستهم بالوكالة.

خامساً تحدد أسبقية رؤساء البعثات القنصلية في الحفلات الرسمية قبل المحلقين العسكريين.

**سادساً:** في الحفلات التي يقيمها رئيس البعثة الدبلوماسية للجالية المحلية من رعايا البعثة تحدد أسبقية رئيس البعثة القنصلية بعد رئيس البعثة الدبلوماسية. وهنا لا يعد الموظف الدبلوماسي المكلف بالأعمال القنصلية قنصلاً، فيتقدم عليه الوزير المفوض والمستشار والسكرتير الأول.

**سابعاً:** أسبقية رؤساء البعثات القنصلية خارج العواصم (في الحفلات) تأتي مباشرة بعد المحافظ أو أعلى مسؤول إداري.

#### ١٠. الأسبقية في المناسبات المختلفة

**أ-** توجد في المجتمعات شخصيات تستحق رعاية وتكريم بشكل خاص كأصحاب المراكز العلمية الرفيعة من مؤلفين أو مخترعين أو رواد في حقل حيوي أو محاربين قدماء أو مجاهدين.. الخ فهذه الفئات تعامل بشكل واعتبار خاص مع التقيد الدقيق بالأسبقيات الرسمية لرجال الدولة من قيادات ووزراء وأعضاء الهيئة الدبلوماسية أو كبار رجال الجيش ورؤساء الطوائف الدينية ورؤساء النقابات والاتحادات.. الخ كما قد يراعي إلى جانب الأسبقية الرسمية عامل السن أو القرابة حسب ظروف العمل.

**ب-** في الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة يبدأ الحفل بعد وصوله مباشرة ولا يسمح لأحد بعده بالدخول، ولا يجوز لأحد الحاضرين أن يخرج من الحفل قبل خروج رئيس الدولة.

**ج** تتمتع السيدات بأسبقية أزواجهن - كما سبق ذكره - وفي حالة التساوي يؤخذ بعين الاعتبار السن وتقدم السيدات المتزوجات على الأُنسَات إلا في حال اشغال الأُنسَة مركزاً رسمياً مهماً.

د- في حالة وجود ضيف كبير برفقة زوجته، يتحتم تواجد قرينة المضيف أيضاً، ويمكن سيرها على يمين الضيف، وقرينته تسير على يمين المضيف. يستحسن تطبيق قاعدة سير المضيف وعلى يمينه الضيف وسير الزوجات معاً الضيفة على يمين المضيضة.

هـ- الأسبقية في ركوب الطائرة تكون عند الصعود إليها تصعد الشخصية الأعلى مركزاً بعد المرافقين وعند النزول منها يخرج قبل جميع المرافقين.

#### ١١. أسبقية الركوب في السيارات الرسمية (١٧: ص ٢٣)

تحدد الأسبقية في مقاعد السيارة الرسمية كما يأتي:

مقعد اليمين في الصدر هو مقعد الشرف.

قعد اليسار في الصدر.

المقعد الأوسط في الصدر (لايجوز اشغاله في المناسبات الرسمية إلا عند الضرورة القصوى).

المقعد الأيمن بجانب السائق يحتله عادة المرافق أو رئيس المرافقين.

إذا كان المضيف يقود السيارة فالمقعد المجاور له هو مقعد الشرف.

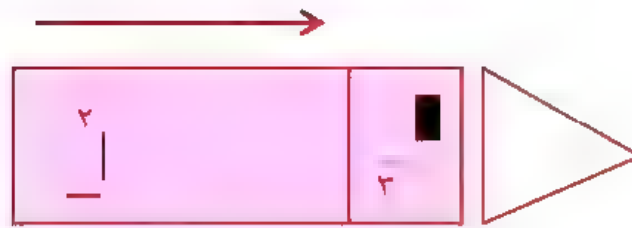
#### أ. أصول الركوب في السيارات الرسمية

يدخل أولاً ضيف الشرف ويحتل المقعد على يمين صدر السيارة(\*)، يدخل بعده المضيف ويجلس إلى يساره. يدخل المرافق أو رئيس المرافقين أخيراً ويجلس قرب السائق، تراعى في ركوب السيارات إحدى الطرائق الآتية.

(\*) اعتاد العامة من الناس تسمية المقعد الأمامي في السيارة الخاصة وسيارات الأجرة (الصدر) أما في السيارات الرسمية فيقصد بصدر السيارة المقعد الخلفي

**أولاً:** اذا وقفت السيارة على يسار الطريق يتبع الترتيب الآتي:

- (١) يدخل ضيف الشرف - في حال وجوده يحتل مقعد الشرف (على اليمين).
- (٢) يدخل ثانياً الشخص الثاني ويحتل المقعد الثاني دون ان يمر من امام الأول (ضيف الشرف).
- (٣) يدخل أخيراً المرافق أو الرئيس المرافق من الباب الأيمن الأمامي لمجلس قرب السائق.



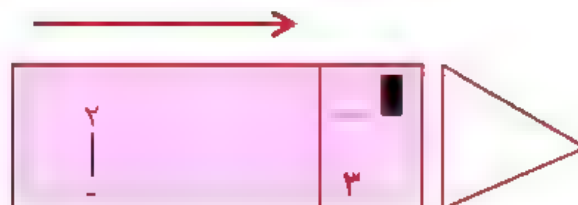
الشكل (٣)

ترتيب ركوب السيارة في حالة الوقوف على اليسار

المصدر: البروتوكول مظهر حضاري، ص ٣٩

**ثانياً:** اذا وقفت السيارة على يمين الطريق يتبع احد الترتيبين الآتين:

- (١) يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف (على اليمين) ثم يدخل الشخص الثاني من الباب نفسه ويمر من أمام الأول ليحتل المقعد الثاني على اليسار.

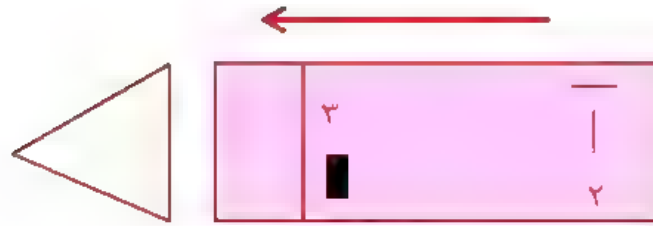


الشكل (٤)

ترتيب ركوب في حالة الوقوف على اليمين (١)

المصدر: البروتوكول مظهر حضاري، ص ٣٩

(٢) يدخل أولاً ضيف الشرف من الباب الأيمن ويحتل مقعد الشرف على اليمين. ثم يدخل الشخص الثاني من الباب الأيسر، ليحتل المقعد الثاني على اليسار (دون أن يمر من أمام الأول).



الشكل (٥)

ترتيب ركوب السيارة عند وقوف السيارة على اليمين (ب)

المصدر: البروتوكول مظهر حضاري، ص-٤

(٣) إذا اقتضت الضرورة أشغال المقعدين الصغيرين في السيارات التي تتسع (٧ أو ٨ أشخاص) يجب أشغال المقعد الصغير المقابل للشخص الثاني، بحيث يكون المقعد الصغير أمام (مقعد الشرف) فارغاً.



الشكل (٦)

أسبقية ركوب السيارة الرسمية

المصدر: البروتوكول مظهر حضاري، ص١٤

### ب . اصول النزول من باب السيارات:

**أولاً:** يجب على السائق أو منظمي المركب أو الحفلة اتخاذ ترتيبات السير اللازمة لإيقاف السيارة على يمين الطريق حتى يتسنى لضيف الشرف أو أكبر شخصية النزول من السيارة قبل غيره.

**ثانياً:** يجب على منظم الموكب اتخاذ التدابير لتأمين وجود حاجب أو شرطي أو جندي يتولى فتح الباب الأيمن لضيف الشرف، قبل ركوبه وعند نزوله وشخص آخر (عند الاقتضاء) لفتح الباب الأيسر للشخص الثاني.

### ج . الأسبقية في مقاعد السيارات الخاصة:

إذا كان صاحب السيارة يسوقها بنفسه تصبح الأسبقية بأن يكون المقعد المجاور للسائق (هومقعد الشرف) وتشغله أما أعلى السيدات مقاماً أو أقدمهن سناً، أو أعلى الركاب مركزاً أو مقاماً أو أكبرهم سناً.

### د . التحية في السيارة:

الأصل أن يسبق إلى التحية من كان راكباً السيارة، ما لم يكن أعلى مقاماً من الشخص الموجود في الطريق، سواء أكان واقفاً أم ماشياً.

### هـ . التدخين في السيارات:

جرى العرف على عدم التدخين في السيارة الرسمية. بصورة عامة فيستحسن عدم التدخين، لتجنب إزعاج الذين لا يدخنون.

### ١٢. مراسيم الزيارات الرسمية

(أنموذج عن برنامج استقبال رئيس دولة أجنبية (١٩: ص١٣ - ص١٤)



- أ- يقتضي التفريق كلياً بين الاستقبال الرسمي والاستقبال الشعبي حرصاً على نجاح الاستقبال وعدم وقوع المسؤولين عن المراسم في فوضى، ولا سيما إذا كان الضيف الزائر يتمتع بشخصية شعبية أو شهرة عالمية أو إقليمية.
- ب- يصطف المستقبلون الرسميون حسب نظام البروتوكول المقرر بإشراف مدير المراسم ومعاونيه.
- ج- يتم إخلاء ساحة المطار أو جانب منه، من الطائرات التجارية.
- د- تصطف فرقة الجيش أو الشرطة (وفق العدد المقرر في النظام) في المكان المحدد لها، على أن تتقدمها فرقة الموسيقى.
- هـ- توضع سجادة ملونة ضيقة (ذات لون أحمر في الغلب) ابتداء من النقطة المحددة لوقوف طائرة الضيف الزائر وتمتد أمام فرقة الجيش والمستقبلين الرسميين، وبذلك تعد رسماً لخطة سير الضيف ورئيس الدولة المستقبل.
- و- عند اقتراب الطائرة من ساحة الاستقبال يتقدم نحوها رئيس الدولة يرافقه رئيس المجلس النيابي ورئيس الحكومة ورئيس الحزب الحاكم (في حالة وجوده) وولي العهد (في حالة وجوده) وسفير الدولة الضيف وأعضاء بعثة الشرف (في حالة تسميتهم) وفي عدادهم السفير المعتمد لديه.
- ز- تقف طائرة الضيف بحيث يراعى فيها أمران:
- أولاً:** أن يكون بابها أمام السجادة الممتدة على مسافة (٢٠م) تقريباً من فرقة الموسيقى.
- ثانياً:** أن يكون اتجاهها بحيث يتوجه الضيف ورئيس الدولة رأساً لعرض فرقة الجيش والشرطة (ومن جهة اليسار).

- ح- يصعد إلى الطائرة (بعد وقوفها) سفير دولة الضيف ومدير المراسم المحلي لإعطائه فكرة سريعة عن الترتيبات التي تنتظره عند نزوله من الطائرة.
- ط- يظهر رئيس الدولة على رأس السلم ويحي بيده مستقبليه الرسميين والشعبيين ثم ينزل السلم وخلفه كبار مرافقيه والسفير ومدير المراسم.
- ي- يستقبله رئيس الدولة عند أسفل السلم، ويرحب به أجمل ترحيب (وقد يتعانقان) إذا كانت العلاقة ودية بين الدولتين للغاية.
- ك- تطلق المدافع (٢١) طلقة ترحيباً بقدوم الضيف الكبير وذلك في اللحظة التي تطأ فيها قدماه أرض البلاد.
- ل- يقدم رئيس الدولة الضيف كبار المستقبلين له أمام سلم الطائرة، ثم رئيس وأعضاء بعثة الشرف (في حالة تسميتهم).
- م- يقدم رئيس الدولة الضيف كبار مرافقيه إلى رئيس الدولة المضيف.
- ن- تقدم عند الاقتضاء بعض الأنسات باقات الزهور والورود إلى الزائر الكبير
- س- يتوجه الرئيسان (وحدهما) (بإرشاد مدير المراسم) إلى منصة الشرف المعدة للاستماع للنشيد. ويقف الرئيس الزائر إلى اليمين ويقف عن يساره رئيس الدولة المضيف.
- ع- تعزف فرقة الموسيقى أولاً النشيد الوطني لدولة الضيف ثم النشيد الوطني لدولة المضيف.
- ف- يتقدم رئيس فرقة الجيش أو الشرطة ليحي الرئيس الزائر ويدعوه لعرض فرقة الجيش.
- ص- ينزل الرئيسان من المنصة، ويتبعان قائد الحرس ويعرضان حرس الشرف. ويكون الرئيس الضيف في هذه المرحلة عن اليمين (أي بالقرب من الفرقة) ويمشي الرئيس المضيف عن اليسار.

**ق-** عند انتهاء العرض يحيي قائد الفرقة الرئيس الضيف، فيشكره هذا الأخير (وقد يصافحه).

**ش-** يدعو مدير المراسم الرئيسين نحو صفوف المستقبلين الرسميين لتحيتهم، وعند ذلك.

**أولاً:** يتولى رئيس الدولة تقديم الوزراء.

**ثانياً:** يتولى مدير المراسم تقديم رؤساء البعثات الدبلوماسية والقنصلية وكبار رجال الدولة المدنيين والعسكريين والهيئات الرسمية ورؤساء النقابات والاتحادات وعدد من أعضاء جالية الرئيس الزائر.

**ثالثاً:** يتولى مدير المراسم توجيه الرئيسين إلى سيارة الرئاسة فيركب الضيف على اليمين والرئيس المضيف على اليسار.

**رابعاً:** في هذه الأثناء يتولى مساعدو مدير المراسم اصطحاب كبار المرافقين إلى السيارات المخصصة لركوبهم مع بعض كبار الوزراء ورجال الدولة.

**خامساً:** يتحرك الموكب بعد ركوب جميع الضيوف وتتقدمه دراجات الشرطة النارية ثم سيارة قائد الشرطة ومدير الأمن ثم سيارة مدير المراسم، ثم سيارة حرس خاص، ثم سيارة الرئيسين، يحيط بها عدد من الحرس الخاص على متن دراجات نارية بتفاوت عددها بين العشر والعشرين.

**سادساً:** يتحرك باقي الموكب حسب البرنامج والأسبقية المقرر.

**سابعاً:** يصل الموكب إلى قصر الضيافة أو الفندق المعد لإقامة الضيف الزائر فينزل الجميع ويتوجه الرئيسان بإشراف مدير المراسم إلى قاعة الاستقبال حيث يتناول الجميع المربطات.

**ثامناً:** بعد استراحة قليلة يغادر رئيس الدولة المضيف قصر الضيافة أو الفندق.

**تاسعاً:** وبعد مدة من الزمن تتراوح بين ربع ساعة أو ساعة يتوجه الرئيس الزائر بموكب رسمي إلى قصر الرئاسة ليرد الزيارة الرسمية للرئيس المضيف.

**عاشراً:** يعود بعد ذلك الرئيس الزائر وصحبه إلى قصر الضيافة والفنادق المخصصة لبعضهم بإشراف مدير المراسم ومعاونيه.

**أحد عشر:** سيبتدئ بعد ذلك تنفيذ البرنامج المقرر بدقة وعناية زائدين وبإشراف مدير المراسم وتحت مسؤوليته (وبالتعاون مع مدير مراسم الرئيس الزائر أو مدير مكتبه أو سكرتيه الخاص).

ويراعى اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة في جميع مراحل الزيارة، وأن لا يسمح بالدخول إلى ساحة المطار وقصر الضيافة إلا للصحفيين والمصورين الموثوقين والمزودين بإذن خاص لهذه الغاية من إدارة المراسم.

#### **أ. مراسم الاستقبال والتوديع (١١٩: ص ١٥- ١٧)**

**أولاً: من حيث المكان:**

يتم استقبال وتوديع الشخصيات الرسمية في أحد الأماكن، وفقاً لمراكزهم وطبيعة زيارتهم والظروف السياسية القائمة ويكون ذلك على وفق الأسس الآتية

- (١) في المطار (أو المرفأ أو محطة القطار أو عند الحدود إذا كانت قريبة).
- (٢) في مداخل العاصمة أو المدينة.
- (٣) عند الباب الخارجي لقصر الرئاسة، أو القصر الملكي، أو قصر الحكومة، أو مقر الدولة.
- (٤) عند الباب الداخلي للقصر الملكي أو قصر الرئاسة أو مقر الوزارة.
- (٥) عند رأسي الدرج (في حالة وجوده).
- (٦) عند باب المصعد الكهربائي (في حالة وجوده).

- (٧) عند مدخل المكتب في قاعة الاستقبال.
- (٨) في منتصف المكتب أو قاعدة الاستقبال.
- (٩) قرب المكتب.
- (١٠) خلف المكتب (وقوفاً).
- (١١) خلف المكتب (جلوساً) وهذا أضعف مظهر للتكريم ويستعمله الرؤساء مع صغار مرؤوسيهـم.

ويراعى في حالة الاستقبال في قصر الرئاسة، أن يتولى مدير المراسم استقبال الشخصية الزائرة في المدخل الرئيس، كما يستقبلها الامين العام في المدخل الداخلي للقصر. (ويتفق على كل ذلك بين الشخصية الرسمية المستقبلة ومدير المراسم، تبعاً لاهمية الشخصية الرسمية القادمة ومكانتها ومركزها والظروف السياسية العامة والتقاليد المرعية، ومبدأ المقابلة بالمثل).

#### ثانياً: من حيث التوقيت:

يجب على الشخصية المستقبلة الحضور الى مكان الاستقبال أو مكان التواجد أو المكتب الرسمي قبل الساعة المحددة بوقت كاف، وعليها ان تنتظر وصول أو قدوم الشخصية الكبرى وليس على هذه الاخيرة ان تنتظر. وقد يستوجب ذلك عند الاقتضاء تنظيم سرعة الطائره او القطار او قافلة السيارات بحيث يتم الوصول في الوقت المحدد. فاذا كان التأخير في الوصول لأسباب قاهرة مقبولة فالوصول وقبل الموعد غير مسموح به قطعاً لأسباب كثيرة. ولذلك يحق لمدير المراسم ان يطلب تأخير هبوط الطائرة المقلّة للضيف الكبير، بضع دقائق فقط اذا وصلت قبل الموعد المقرر قبل وصول رئيس الدولة المضيفة وكبار المستقبليين أو عدم استكمال الترتيبات علماً: (أن هذا الامر نادر جداً ولكن يمكن حدوثه).

(١) يجب على الشخصية الزائرة القدوم أو الوصول في الوقت المحدد أو المتفق عليه في برنامج الزيارة ولايجوز قدومه قبل ذلك.

(٢) يستحسن عدم القيام بزيارة رسمية او مغادرة البلاد في الايام والاوقات الآتية:

- في أحد أيام الأعياد الرسمية.
- أو في أيام العطلة الاسبوعية (الجمعة أو الاحد).
- أو في ساعة متأخرة من الليل (بعد منتصف الليل).
- أو في ساعة مبكرة من الصباح (قبل الساعة السادسة صباحا) لما في ذلك كله من أزعاج للمستقبلين على اختلاف مراكزهم. ولكي يتسنى انجاز الترتيبات المقتضية الا في حالات الضرورة القصوى، أو الظروف القاهرة او الاستثنائية.

(٣) تنقلب الصورة بالنسبة الى وزراء الدولة او السفراء المعتمدين الذين يقومون في زيارة رئيس الدولة او وزير الخارجية اذ يترتب عليهم الوصول الى قصر الرئاسة او مقر وزارة الخارجية او اية وزارة اخرى قبل خمس دقائق على الاقصى من الموعد المقرر عليهم ان ينتظروا استقبالهم من قبل الرئيس او الوزير وليس لهاتين الشخصيتين انتظارهم.

## أسئلة الفصل الخامس

س١: ما الاسس الواجب مراعاتها في الاسبقيات الاتيه ؟

أ- بين الرؤساء والملوك.

ب- أسبقية الوزراء.

ج- أسبقية رؤساء البعثات الدبلوماسية.

س٢: ما قواعد الاسبقية المعمول بها في اثناء السير؟

س٣: ما القواعد الخاصة بالاسبقيات التي تطبق في الحالات الاتيه؟

أ- عند ركوب شخصية عالية المقام الى الطائرة.

ب- عند حضور شخصيات علمية رفيعة المستوى الى احتفال ليس فيه ضيف شرف.

ج- ترتيب اسبقية جلوس سفراء الدول في احتفال رسمي.

س٤: طلب منك تنظيم جلوس الذوات المدرجه (صفاتهم) في السيارة الرسمية لغرض التوجه لزيارة احد المواقع. فما الترتيبات التي تتخذها؟

أ- ضيف الشرف مع زوجته.

ب- الداعي مع زوجته.

ج- المرافق

د- المترجم.



## المصادر والتعليقات

- ١- أبو هيف، علي صادق، القانون الدبلوماسي، ١٩٧٥
- ٢- البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري، مصر سابق.
- ٣- الحصري، سلوى، الدبلوماسية والاتكيت، مصدر سابق.
- ٤- فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية والبروتوكول، ١٩٦.

### مؤتمر فيينا ١٨١٥:

انعقد هذا المؤتمر بعد اندحار نابليون، حيث تم عقد مؤتمر القمة الاوربي في فيينا لوضع اسس جديدة للتعامل بين الدول، يصح عددا اول نواة لهيئة الامم المتحدة. وان اول مافعله المؤتمر اعادة الحقوق الى اصحابها الشرعيين، اي تجريد فرنسا من الممتلكات التي ضمها نابليون عن طريق فتوحاته، وفي مؤتمر فيينا تميز دور الدبلوماسية كنظام وكيان واضح للعالم واصبح الدبلوماسي يمثل دولته لارئيس الدولة بالذات، كما اصبح الدبلوماسي موظفا رسميا وليس مبعوثا شخصا. وفي الوقت ذاته مالت الدبلوماسية القديمة المعتمدة على التجسس والتخريب والخداع، مالت الى الانحسار وظهرت الى الوجود التشكيلات والدرجات الدبلوماسية التي مازلنا نعمل بها حتى الان، فقد وضع المؤتمر سلم الدرجات الدبلوماسية كالسفير والمبعوث البابوي والوزير المفوض. وأقر المؤتمر مبدأ تعيين القائمين بالاعمال ووضعت قواعد الاسبقية. والقدم بين اعضاء الهيئات الدبلوماسية واعترف بالحصانات والصيانات وكذلك التفريق بين السلكين الدبلوماسي والقنصلي.

**انظر:** الهداوي، عبد الجبار، الوجيز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي، ص ١٤ - ص ١٥.

### الجوانب التطبيقية

تتم مناقشة تقارير ميسرة يعدها الطلبة في موضوع انواع المراسم وعرض حالات عملية في موضوع الاسبقيات التي تجري في هذه المراسم والتدريب عليها كذلك يطلب من الطلبة عرض تقويم لمراسم استقبال تجري في المجتمع خلال هذه المدة يستقيها الطلبة من وسائل الاعلام المختلفة - تلفاز - صحف، اذاعة ... الخ.

## الفصل السادس

# الدعوات

- بطاقة الدعوة
- صياغة البطاقة الرسمية
- الرد على الدعوات
- تنظيم المقاعد في الدعوات
- حضور الحفلات
- مغادرة الحفلات
- الحفلات التكرمية لشخصية معينة
- تحديد تاريخ اقامة الحفلة
- قوائم باسماء المدعوين
- التوجيه لتلبية الدعوة
- استقبال المدعوين
- الانتظار في بهو الاستقبال
- مراسم الطعام
- الاسئلة
- المصادر والتعليقات



## الفصل السادس

### الدعوات

(كثيرا ماتحل الامور العامة على موائد الطعام).

رسالة الى نابليون من سفيره كولونكور (١٧:ص ٤٠).

ان الحفلات والولائم والدعوات من التقاليد المرعية وهي وسيلة جيدة للتعارف وتعزيز العلاقات بين الاشخاص والهيئات وطريقة للاختلاط ومعرفة مختلف الاراء ووجهات النظر وفي الوقت ذاته يتمكن الداعي إبراز مزايا بلاده من حضاره وتطور وانجازات وباسلوب مباشر وغير مباشر وهناك مناسبات ضرورية مختلفة لاقامة الحفلات منها المناسبات الخاصة بالعيد الوطني او مناسبة عقد مؤتمر معين او لوجود رئيس الدولة في الدولة المعتمدة او بمناسبة وجود كبار الشخصيات وما الى ذلك.. وكل هذه الحفلات والولائم تكون ذات طابع رسمي وهناك قسم منها ذو طابع اقل رسمية.. وللحفلات والولائم الرسمية والخاصة اصول مرعية يجب الامام بها وتطبيقها مبتدئين ببطاقة الدعوة وكيفية كتابتها ووقت توزيعها. وحسن التنظيم وتوزيع المقاعد حسب الاسبقية ومراعاة الانسجام بين المدعوين ونوعية الطعام وطريقة التقديم والذوق لذوق السليم في ترتيب الموائد وترتيب الزهور.. الخ وكل هذه عناصر مهمة ورئيسة لانجاح الحفلة

#### ١. بطاقة الدعوة Invitation card (١٧: ص ٤١ ص ٤٣)

ان اهمية المناسبة التي تقام من اجلها الدعوة ومستواها تحدد نوع بطاقة الدعوة وطريقة طباعتها المبدأ العام الذي يجب ان يتبع هو اختيار نوعية جيدة

من البطاقات والمضارييف بيضاء اللون والكتابة مطبوعة باللون الاسود.  
وقياسها غالبا (١١ × ١٦ سم).

ان بطاقة الدعوة الصادرة من رئاسة الدولة او من السفارة او من الوزارات  
يجب ان تكون اركانها مستديرة ويخطها خطاط ويضع لها كليشة ثم تطبع مع  
ترك فراغ لكتابة اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة احيانا، هذا بالنسبة للبطاقة  
المكتوبة باللغة العربية. اما اذا كانت البطاقة باللغة الإنكليزية او الفرنسية فاكثُر  
المطبع في الخارج لها (كاتالوجات) تحوي على انواع كثيرة ومتنوعة من  
الاحرف ويمكن الاختيار منها فتنتفي الحاجة بتكليف خطاط لوضع كليشة،  
الكثير من الدعوات التي تقام لمناسبات متكررة وبصفة دورية في ماعدا موعد  
اقامتها، فيطبع من هذه البطاقات كميات كبيرة لتستعمل مرات عديدة - مع ترك  
فراغ للكتابة باليد موعد وساعة اقامتها.

## ٢. صياغة البطاقة الرسمية

تصاغ بطاقة الدعوة الرسمية على النحو الاتي:

- أ- شعار الدولة الرسمي
- ب- المناسبة التي تقام من اجلها الوليمة او الدعوة
- ج- اسم الداعي مسبقا بعبارة يتشرف او يسرة
- د- اسم الشخص الموجهة اليه الدعوة
- هـ- عنوان مكان اقامة الدعوة
- و- موعد الحفلة وتاريخها
- ز- ملاحظات اخرى - ان وجدت - وتطبع بأحرف صغيرة

في الزاوية السفلى من البطاقة وتكون عادة عبارة (الرجاء التفضل بالرد مع رقم الهاتف) وهذه اذا كانت الدعوة للعشاء او الغذاء ليتسنى لصاحب الدعوة أعداد المائدة او الموائد حسب الأسبقية - او عبارة (الرجاء عند الاعتذار) للحفلات الكبيرة ليعرف الداعي العدد التقريبي للذين سيلبسون الدعوة للتهيئة المناسبة. او تكون الملاحظة المطبوعة في اسفل البطاقة لتحديد نوعية الملابس فاذا كانت الدعوة رسمية جدا فتكتب (الربطة البيضاء) واذا كانت الحفلة اقل رسمية فتكتب (الربطة السوداء) وفي الحفلات التي لا تتطلب الملابس ذات الصفة المعنية فتكتب (الملابس اختيارية) ويكون موعد ارسال البطاقة قبل عشرة ايام تقريبا من تاريخ اقامتها.

## ٢. الرد على الدعوات

بشكل عام يتوجب تلبية الدعوات الرسمية فهي جزء من واجب بعض الأشخاص كالعاملين في البعثات الدبلوماسية، فدعوة رئيس الدولة او القيادة او رئيس الحكومة او وزير الخارجية او حفلات تكريم لرئيس دولة أجنبية او زائر مهم او الاحتفالات بالأعياد القومية وما الى ذلك فهي كلها لا يجوز الاعتذار عن تلبيتها الا في الحالات القسرية او القاهرة كالمرض او اذا كان المدعو سيسافر في تاريخ إقامة الدعوة او اذا كان المدعو رسمي وبلاده في حالة حداد، فبيبين هذا عند الرد على الدعوة. وفي جميع الحاملات تكون الإجابة بأسرع وقت ولا يجوز التأخر.

## ٤. تنظيم المقاعد في الدعوات (١٩: ص ٢٦- ص ٢٧)

ان اقامة الدعوات تعني التقاء عدد من الشخصيات متباينين في المواقع والاهمية ومختلفين في احيان كثيرة بالمستوى الثقافي والعلمي وقد يتكلم بعضهم لغات مختلفة وهذا مايتطلب من القائمين على تنظيم الدعوات مراعاة



حسن التفاهم وهو ما يسمى (سياسة الجوار) أي ضرورة ترتيب مقاعد المدعوين المتجاورين في المائدة ممن يتكلمون لغة مشتركة أو لديهم اختصاصات متشابهة أو متقاربة. بشكل عام يكون الحضور إلى مآدب الغذاء أو العشاء خلال الدقائق العشر الأولى من الوقت المحدد لها، ويجوز الحضور إلى حفلات الاستقبال خلال نصف الساعة الأولى إلا في الحالات الطارئة كاضطرار أحد المسؤولين المدعوين إلى حضور اجتماع تدعو إليه قيادة عليا. ولايجوز قطعاً الحضور قبل الوقت المحدد ولو بدقيقة واحدة لأن من حق المشرفين على تنظيم الدعوة استكمال الترتيبات اللازمة حتى آخر لحظة. في مايتي بعض الارشادات الواجبة مراعاتها عند تنظيم المقاعد في الدعوات:

أ- توضع في الحفلات الصغيرة لوحة أو مخطط عند مدخل المكان المقامة فيها الحفلة لغرض ارشاد المدعوين إلى مقاعدهم وتعرفهم على أسماء الجالسين معهم، في الحفلات الكبرى يتم توزيع بطاقات صغيرة تتضمن مخططاً بشكل مائدة الطعام تشير كل منها (بالقلم الأحمر) إلى مقعد كل مدعو. كما توضع أمام كل مقعد بطاقة تتضمن اسم المدعو بالنسبة للسيدات يمكن كتابة هذه البطاقات أحياناً (بالقلم الأحمر) حتى يسهل إيجاد مقاعدهن خصوصاً في الحفلات الكبيرة.

ب- عندما تتم دعوة ضيف الشرف وزوجته إلى دخول القاعة تدخل بعدهما السيدات ثم الرجال حسب الأسبقية. أما في الحفلات التي يحضرها ضيف الشرف (شخصية قيادية) فيدخل المدعوون وينتظرون وقوفاً خلف مقاعدهم دخول ضيف الشرف ويجلسون بعد جلوسه.

ج- فيما يخص السيدات فيراعى تمتعهن بالأسبقية المحددة لأزواجهن ولا يجوز جلوس سيدة بجانب أخرى (إلا في الحالات الاستثنائية) كما لايجوز جلوس زوجة إلى جانب زوجها أو مقابلة. إذا كان مقعد الشرف

في الوسط فلا يجوز جلوس اية سيدة في طرف المائدة وعند الاقتضاء  
تجب زيادة عدد الرجال.

د- اذا لم يكن الداعي متزوجا او كانت زوجته غائبة وكانت الدعوة تشتمل  
الزوجات فيعطى مكان الشرف الى زوجة معاونه الاول في السلك  
الدبلوماسي اذا كان معاونه وزير مفوضا او مستشارا، او يعطى مكان  
الشرف الى كبرى المدعوات مقاما.

هـ- لا يستفيد الأزواج من اسبقية زوجاتهم الدبلوماسيات اذا صادف ان  
كانت احدهن سفيرة او وزيرة مقوضة. وقد جرى العرف الدبلوماسي  
على تحديد اسبقية زوج السفيرة بعد الوزراء المفوضين. اما اسبقية  
ازواج الوزيرات المفوضات فيحدد بعد وكلاء الوزارات (الامناء العامين،  
او معاوني الوزير) مالم يشغل ازواجهن مركزا رسميا في دولتهم او  
يحملون لقبا فخريا او وساما رفيعا فعندها تأتي أسبقيتهم مع زملائهم  
وفقا للقواعد العامة المرعية.

و- في بعض الاحيان يتنازل الداعي عن مقعده الى بعض الشخصيات الكبيرة  
ان لم تكن ضيف شرف حيث يتنازل السفير الداعي عن مقعده الى وزير  
الخارجية وتتنازل الداعية عن مقعدها الى السفيرة الاجنبية اذا كانت  
وحيدة في الحفلة. وتعد في هذه الحالة ضيفة الشرف. كما يجوز ان  
يتنازل الداعي عن مقعده الى رئيسة المدعو ما لم يكن هذا الاخير ضيف  
شرف كما تم ذكره.

ز- اذا تخلف احد كبار المدعوين عن الحضور فلا يجوز مبدئيا بقاء مقعده  
فارغا ويجوز ذلك احيانا وبصفة استثنائية اذا ابلغ المدعو الكبير عن  
احتمال تأخره بعض لوقت. كما يجوز ابقاء المقعد فارغا تكريما لصاحبه  
وللاعراب عن مكانته السامية.

## ٥. حضور الحفلات (١٧: ص ٤٤-٤٨)

يكون الحضور الى حفلة الغذاء او العشاء خلال الدقائق العشر الاولى للوقت المحدد لا قامتها ويكون الحضور لحفلات الاستقبال والكوكيتيل خلال النصف الساعة الاولى وتجب ملاحظة عدم الحضور الى هذه الحفلات قبل موعدها المحدد اذا كان الداعي رئيس الدولة او رئيس دولة اجنبية زائر فيأتين بعد حضور اكثر المدعوين وفي حالة وجود ضيف شرف يكون في مقدمة القادمين.

## ٦. مغادرة الحفلات

في الحفلات التي يحضرها رئيس او قيادي او ضيف ذو مكانة سامية او ضيف شرف، يجب على جميع المدعوين عدم مغادرتهم الحفلة قبل انصرافه.. وفي حفلات الاستقبال الرسمية والكوكيتيل يجذب عدم مغادرة الحفلة قبل مضي نصف ساعة في الاقل من حضورها. وعلى المدعو مغادرة الحفلة قبل الموعد المحدد لانتهائها او عند حلول هذا الوقت على ابعد تقدير اذا تمكن من المكوث في الحفلة مدة اطول ان من مستلزمات اللياقة والمجاملة شكر اصحاب الدعوة عند المغادرة واذا كانت الحفلة لمناسبة ما مثل العيد القومي فتقدم التهاني عند القدوم وعند التوديع ومن المجاملات التي تنمي العلاقات الودية ابداء الاعجاب بالحفلة وذوقها.. الخ.

## ٧. الحفلات التكريمية لشخصية معينة

يجب ان يؤخذ رأي الشخص الذي تقام الحفلة التكريمية على شرفه، فهو الشخص الذي يحدد اليوم ويسأل ان كان يرغب في دعوة بعض الاشخاص المعينين، وكثيرا ما تعرض عليه قائمة باسماء المدعوين، فيضيف او يحذف بعضها.

لا تقام حفلة تكريمية لشخصين (في ماعدا الزوج والزوجة) في ان واحد كما لا تقام حفلة تكريمية لوفدين مختلفين بل لوفد واحد، والحفلات التكريرية لجميع الوفود المشاركة شيء طبيعي ان الحفلات التكريرية للوفود لا تجوز اقامتها قبل افتتاح المؤتمر.

#### ٨. تحديد تاريخ إقامة الحفلة

عند التهيؤ لإقامة حفلة، يجب التأكد من عدم وجود حفلات رسمية official parties او احتفالات وطنية وقومية، ويمكن الرجوع الى قائمة المناسبات الرسمية والاعياد الوطنية والدينية سواء داخل البلاد او في مناطق عمل بعض البعثات الدبلوماسية في البلدان الاخرى.

#### ٩. قوائم باسماء المدعوين

يتوجب اعداد قائمة او ارشيف للدعوات يتضمن اسماء الشخصيات الرسمية مع وظائفهم وتكتب حسب الاسبقية، ويجب مراجعتها دوريا بكل دقة وخاصة قبل اقامة الحفلة للتأكد من عدم حدوث اي تغيير وفي السفارات تعد قائمة باسماء اعضاء السلك الدبلوماسي يمكن الحصول عليها من الدليل الذي تصدره وزارة الخارجية ويشمل على اسم كل عضو في الهيئة الدبلوماسية بالتسلسل وحسب الاسبقية مع عنوان وظيفته واسم زوجته واسماء الابناء البالغين

عند اعداد دعوة مايختار المدعوون حسب المناسبة مع مراعاة انسجامهم ومزجهم بطريقة تعطي حياة ورونقا ويجب عدم دعوة طرفين متخاصمين.

## ١٠. التوجه لتلبية الدعوة

يجب على من قبل دعوة موجهة اليه شخصيا ان يحضرها لان تخلفه يترك فراغا بين مقاعد المدعوين. واذا تاخر احد المدعوين عن الوصول في الموعد المحدد لسبب قسري فعليه ان يتصل هاتفيا بصاحب الدعوة وتقديم الاعتذار. وهناك رأي بان الاعتذار عن الحضور افضل من الحضور متاخرا. وفي الحفلات الموجهة من القيادات لايجوز الاعتذار عنها مطلقا الا لسبب صحي جدي. ولايجوز ان ينيب احد المدعوين سواء لحضور الحفلة او يصطحب معه شخصا اخر غير مدعو اليها او يتخذ لنفسه مقعدا غير الذي اعده له الداعي ويراعى ارتداء الملابس الملائمة او المعينة في بطاقة الدعوة. وحضور دعوة كاحتفال يجب ان يكون خلال الربع الساعة الاولى لموعدها في الاقل او قبل هذا الوقت اذا كان ذلك مطلوبا في بطاقة الدعوة وفي الحفلات التي يحضرها رئيس الدولة او احد القيايين يجب ان يحضر جميع المدعوين قبل الوقت المحدد لوصوله في ماعدا مرافقي ضيف الشرف. ويجب عدم خروجهم قبل نهوضه وانصرافه

## ١١. استقبال المدعوين

في الحفلات الرسمية ينسب احد الموظفين او بعض منهم لجنة استقبال وارشاد يقفون خارج مكان الاستقبال للترحيب ولارشاد الضيوف الى القاعة التي يقف بداخلها رئيس الدائرة او الداعي للحفلة وفي السفارات يقف داخل القاعة السفير وعقيلته وبعدهم يقف اركان السفارة مع زوجاتهم وحسب التسلسل الوظيفي وعند وصول ضيف الشرف يترك الداعي مكانه ويرافق الضيف الى داخل البهو ويقدم له بعض المدعوين. بعد مرور مدة مناسبة يترك منتسبو الدائرة او السفارة اماكنهم ويندمجون مع سائر المدعوين، وعلى جميع

المنتسبين التواجد قبل المدعوين وعدم الانصراف قبلهم وعند نهاية الحفلة يقف الداعي وبقية المسؤولين في مدخل البهو او الحديقة اذا كانت الحفلة تقام فيها ويودعون ضيوفهم وفي الحفلات التي يقيمها الوزير مثلا او اي قيادي يقف في داخل البهو رئيس التشريفات (المراسم).

## ١٢. الانتظار في بهو الاستقبال

في اثناء انتظار المدعوين في بهو الاستقبال وقبل الدخول الى غرفة المائدة، تقدم المرطبات في الاقداح المخصصة لها وعلى صوان انيقة، وعند حلول موعد الدخول الى غرفة الطعام يقوم رئيس الخدم باخبار زوجة رئيس البعثة (اذا كانت الحفلة في سفارة) وهي بدورها تطلب من ضيف او ضيفة الشرف اولا بالتفضل الى غرفة الطعام ثم بقية المدعوين وحسب الاسبقية قدر المستطاع في الدعوات الرسمية يقوم بهذه المهمة مدير المراسم، وكل هذه القواعد تنطبق على اعضاء السفارة عندما يقومون بدعوة ضيوف الى بيوتهم.

## ١٣. مراسم الطعام (١٩: ص ٥٩- ص ٦١)

### أ. قبل البدء بتناول الطعام

**اولا:** وفقا للاسبقية التي اعدّها موظف المراسم او صاحب الدعوة يدخل المدعوون الى قاعة الطعام ويستحسن وفقا للبروتوكول ان لا يدخل المدعو قبل غيره من المدعوين وفقا لقاعدة الاسبقية.

**ثانيا:** لايجلس احد من المدعوين قبل جلوس الداعي او من يتراس المائدة او من يجاوره اذا كان اكبر سنا او مركزا، او اذا كانت سيدة. ويكون جلوسه معتدل الظهر ويدها فوق الركبتين الى ان يقدم الطعام.

**ثالثاً:** يتناول الضيف أو الضيوف قوطهم أو مناديلهم بعد ان يتناول من يتراس المائدة فوطه يده او المناديل المخصص للأكل. وبصورة عامة يجب الاقتداء بما يفعله الداعي او من يتراس المائدة، ويجب على الضيوف مسايرة العادات السائدة وعدم ابداء ملاحظة اذا كانت مخالفة لعاداتهم.

**رابعاً:** بصورة عامة لا يستحسن ان يترك المضيف او من يتراس المائدة مكان جلوسه لكي لا يتوقف المدعوون عن الاكل او حتى تبادل الحديث في اثناء غيبته.

**خامساً:** من حق الضيف ان يطلع دون حرج على قائمة الطعام الموضوعة امامه ليحدد مقدما الانواع والمقدار الذي يناسبه، على شرط ان لا يعلق بأية ملاحظة عليها.

**سادساً:** لاتقرا رسالة او وثيقة على المائدة ولا تحاول التعارف بعد ان يكون الضيوف قد جلسوا الى المائدة. (٤٧: ص ٢٢٦)

## ب . في اثناء تناول الطعام

**اولاً:** لاتوضع اليدان على المائدة الا عند استخدامها في تناول الطعام مع ملاحظة عدم الارتكاز على المائدة بالمرفقين.

**ثانياً:** عند مرور خادم المائدة لتوزيع الطعام على المدعوين، يمد الضيف يده ليأخذ الكمية التي يمكنه اكلها مع ملاحظة عدم اعطاء ظهره للجالس الى يمينه، وليس من اللائق البحث عن قطعة بعيدة عن طبق التقديم ويلاحظ ان الاسماك واللحوم والطيور تقدم عادة وهي مجزأة حصصاً متساوية، ولا تحتاج الى تقطيعها وكذلك على الضيف ان لا ينسى اعادة ادوات طبقات التقديم الى مكانها بسرعة، ويلاحظ في الولائم الرسمية الكبرى ان خادم المائدة يمر بطبق التقديم مرة واحدة فقط والسبب كثرة الاصناف التي تقدم، اما في الولائم العادية او العائلية فان التقديم يمر على الضيوف مرتين احتفاء بالضيوف.



**ثالثاً:** عدم تناول صنف من الطعام الا بالاداة المخصصة له. وتستعمل هذه الاداة بعناية فائقة في اصناف الطعام الصعبة في الخدمة مثل الكروية الشكل او المتجمدة او السائلة.

**رابعاً:** يكون تناول الطعام او الشراب ببطء والفم مغلق وبدون احداث صوت مسموع، ويلتقط الطعام بالشوكة بعد تذوقه بحذر للتثبت من درجة حرارته. وبالقدر الذي يسهل نقله الى الفم ومضغه دون ان يتدلى او يتساقط منه شيء.

**خامساً:** عدم رفض تناول احد الاصناف من الطعام الا لأسباب صحية، وفي مثل هذه الحالة تكفي اشارة يسيرة الى الخادم الذي يقدم الطعام لكي يتجاوزوه. او الاكتفاء بتناول قدر قليل من صنف الطعام على اساس المجاملة.

**سادساً:** في فترات انتظار مرور الخادم يصنف جديد، يحسن بالجالس الى المائدة او الضيف ان يتحدث مع جاره لتفادي الجمود، واذا كان الجلوس بين فتاة وسيدة طاعنه في السن، يجب توزيع الحديث بينهما دون تمييز ولا يجوز بتات التحدث الى احد الضيوف من خلف جاره او بصوت عال مع احدهم الذي يجلس بعيدا او الاتكاء على المائدة، ويستحسن عدم التعمادي في مناقشات طويلة شأنها تعطيل الخدمة.

**سابعاً:** لايجوز نقل شيء مما يوجد في الطبق الى خارجه، او نقل نفاية من الفم الى الطبق مباشرة بل تستعمل الشوكة وبطريقة غير ملحوظة. واذا سقط شيء من الطعام أو الشراب خارج الطبق او المائدة فيحاول اخفائه بهدوء وكذلك الحال اذا سقطت احدى أدوات المائدة حيث يشير الى الخادم لالتقاطها وتقديم اخرى بدلها.

**ثامناً:** بعد الانتهاء من تناول كل صنف، توضع ادوات الطعام بهدوء في وسط الطبق بحيث تكون الشوكة الى اليسار موازية الى السكين ووجهها الى

الأعلى. حتى يمر الخادم ليستبدالها بأخرى نظيفة، هذا في حالات الدعوات الرسمية أما في الدعوات العادية أو العائلية فإن أدوات الطعام لا تستبدل ماعدا أدوات السمك.

### ج . بعد الانتهاء من تناول الطعام

**اولا:** توضع القوطة أو المنديل على المائدة بشكل منظم ولكن غير مطوية كما كانت في الاصل.

**ثانيا:** علامة القيام من المائدة هي وقوف المضيف وبعده يقفل كافة المدعوين للتهيؤ للانصراف.

**ثالثا:** يغادر المدعوون قاعة المائدة بترتيب دخولها وحسب الأسبقية.

### د . الانصراف من وليمة

**اولا:** في حالة تناول الغذاء في الساعة الثانية بعد الظهر يجب الا يتعدى الانصراف الثالثة والنصف. أما في العشاء فيتم الانصراف بعد الانتهاء من الوليمة

**ثانيا:** ليس من اللائق الانصراف بعد وليمة غداء أو عشاء قبل انصراف ضيف الشرف. وعادة يكون أكبر المدعوين هو البادئ في الاستئذان.

**ثالثا:** اذا تحدد موعد انتهاء المائدة في بطاقة الدعوة يجب الانصراف خلال ربع ساعة من الموعد المذكور في البطاقة.

**رابعا:** ليس هناك ما يدعو أحدهم الى مصافحة جميع المدعوين عند الانصراف.. تكفي انحناء يسيرة مع ابتسامة رقيقة تحية لمن يكون بالقرب منه

**خامسا:** يودع المدعوون المضيف أو المضييفة بالمصافحة. ويشكرونهما بكلمات رقيقة مختصرة وعدم الاطالة في الحديث والمديح وليس من المفروض اعطاء منحة لخدم المنزل.

## هـ . استعمال ادوات المائدة

من الاشياء الرئيسة في تناول الطعام هو استعمال أدواتها، ويجب عدم تناول أي صنف من الطعام باليد ماعدا الخبز. ولا يليق بالمدعو ان يفحص أدوات الطعام بغرض التسلية أو لمعرفة نوعها أو قيمتها أو مصدرها أما عن كيفية استعمال أدوات المائدة (فوطه اليد - الملعقة الكبيرة - السكين - الشوكة) فهي كما يأتي (١٩: ص ١٦٤).

### اولا: فوطه اليد

تؤخذ الفوطه أو المنديل بمجرد الجلوس الى المائدة وتوضع فوق الركبة غير مبسوطة أو مفروشة بالكامل تستعمل لمسح الشفتين قبل ارتشاف أي مشروب حتى لا تظهر علامة للشفتين على الكوب أو الكأس وتستعمل أيضا بعد الشرب أو تناول الحساء أو أكل صنف من الأطعمة الدسمة حتى لا تظهر آثار على الشفتين. وعند الانتهاء من الأكل والشرب تترك الفوطه على المائدة بطريقة مقبولة ولكن غير مطوية كالأصل. ويلاحظ عدم مسح الوجه بالفوطه ولا يجوز تعليق فوطه المائدة حول العنق او على الصدر. (٤٧: ص ٢٢٦)

### ثانيا: الملعقة الكبيرة

تستعمل في حالة تقديم حساء في طبق عميق فقط ولا تستعمل في أكل صنف آخر مثل الارز أو البقول أو الخضر لان هذه الأصناف وغيرها تؤكل بالشوكة فقط وبعد الانتهاء من تناول الحساء تترك الملعقة في الطبق وهي مقلوبة على ظهرها.

### ثالثا: السكين

تستعمل للتقطيع فقط ولا تقرب من الفم اطلاقا. وتستعمل السكين الكبير لغرض تقطيع اللحم بمختلف انواعه اما السكين الأقصر فتستعمل لأكل السمك.

#### رابعاً: الشوكة

تستعمل الشوكة الكبيرة لأمساك اللحم أثناء تقطيعه ويلاحظ أثناء التقطيع عدم بسط المرفقين كجناحين، وعند التقطيع تمسك السكين باليد اليمنى والشوكة باليد اليسرى ويكون ترتيب السكين والشوكة على وفق الاشكال الآتية:

#### و. كيفية تناول المأكولات (١٩: ص ٦٥-٦٦)

##### أولاً: الخبز

لا يبدأ بأكل الخبز أو جزء منه إلا مع الطعام كما لا يؤكل مع الشوربة وعند الأكل لا يقطع بالسكين ولا يقضم بالأسنان بل يقطع باليد قطعة بعد قطعة في أثناء تناول الطعام.

##### ثانياً: الحساء

هو أول صنف من الطعام يقدم في مآدب العشاء. وأحياناً في مآدب الغذاء إذا كان الفصل الشتاء ويقدم الحساء بطريقتين، أما بطبق عميق أو في فنجان على الطريقة الأميركية. ويلاحظ عند شرب الحساء عدم اخراج اصوات (معمعة). ويلاحظ عدم تناول الملعقة الأخيرة من الحساء ولا يجوز احتساء الشوربة من نهاية الملعقة ولا تطلب صحن آخر منها. كما لايجوز التدخين قبل تناول الطعام أو في بدئه أو في أثناء تناول الحساء وعموما التدخين عادة سيئة ومزعجة للآخرين خصوصاً إذا كان الجالس بقربك لا يدخن (٤٧: ص ٢٢٣)

##### ثالثاً: اللحوم بمختلف أنواعها

تؤكل عادة بالشوكة والسكين ويقطع اللحم الى أجزاء صغيرة بغرض أكلها. وإذا تعذر فصل قطعة من اللحم عن العظم يفضل تركها بدلاً من الدخول معها في مبارزة. أما السمك فيؤكل بالشوكة والسكين بحذر شديد.

#### رابعاً: السلاطات

تؤكل بالشوكة العادية وتوضع في صحن صغير قرب الصحن الكبير الرئيس.

#### خامساً: الفطائر - الخضر والبقول - الارز - المعكرونة

تؤكل جميع هذه المأكولات بالشوكة.

#### سادساً: الجبن والزبد

يؤكل بالسكين وقطعه من الخبز او البسكويت وتقضم بالفم، ولا تستعمل الشوكة في اكل الجبن.

#### سابعاً: الفواكه، الكمثري والتفاح - البرتقال - البطيخ - الموز

تؤكل بالسكين والشوكة بعد تقشيرها - أما البرتقال يؤكل بالشوكة بعد تقشيرها بالسكين. ويؤكل البطيخ بالسكين والشوكة وفي بعض الاحيان بالملقعة. اما الموز فتمسك باليد اليسرى وتنزع القشرة ثم تؤكل قطعة قطعة باليد.

#### ثامناً: الفواكه الصغيرة الحجم

كالعنب والكرز فيمسك باليد ويؤكل بعد غمسها في الاناء المخصص لذلك. واذا بقيت بالفم بذور فتنتقل بالشوكة من الفم الى الطبق.

وبصورة عامة يفضل ان لا يتناول الموظف أي نوع من الفاكهة التي لايعرف طريقة اكلها وفي حالات الضرورة القصوى يتناول القليل جداً لغرض المجاملة.

#### ز. مائدة وليمة رسمية

تبذل عناية خاصة في ترتيب المائدة الرسمية

اولاً: يوضع الفرش متساوي الاطراف على جوانب المائدة، ثم ترتب الاطباق الرئيسة بحيث تكون المسافات الفاصلة بين صنف الطبق والآخر حوالي (٥٥ سم)

**ثانياً:** على يمين الطبق توضع السكاكين حسب متطلبات قائمة الطعام ويكون القسم الحاد منها ناحية الطبق وعلى يمين السكينتين توضع ملعقة الحساء ان وجد هذا الصنف.

**ثالثاً:** على يسار الطبق توضع الشوكة كذلك حسب متطلبات قائمة الطعام ثم طبق صغير للخبز الشوكة يكون رأس أسنانها متجها الى الاعلى.

**رابعاً:** توضع الاقداح على الناحية اليمنى الامامية من الطبق وحسب تدرج ما سيقدم.

**خامساً:** توضع أمام الطبق ولاجل تناول الحلويات شوكة وملعقة صغيرة. الشوكة مقبضها ناحية اليسار والمعلقة مقبضها ناحية اليمين.

**سادساً:** توضع فوطة اليد اما على الطبق الرئيس او على طبق الخبز وتوضع قطعتان من الخبز تحتها.

**سابعاً:** تكون مقابض ادوات الاكل على بعد سنتيمترين من حافة المائدة.

### ح . التقديم والخدمة في الوليمة الرسمية

عندما يتخذ المدعوون مقاعدهم وحسب الاسبقية يحمل كل صنف رئيس من الطعام باليد اليسرى ويقدم على مستوى المائدة من الجانب الايسر للجالسين اليها. اما اذا كان مع الصنف الرئيس صنف مكمل له مثل السلطه، فيحمل الصنف الرئيس باليد اليمنى والثاني باليد اليسرى، ويقدم الصنفان كل منهما تلو الاخرى.

يقدم الطعام ابتداء من الجالس الى يمين المضيف ويستمر الى النهاية واذا وجد شخص اخر لتقديم الطعام فانه يبدأ من الجالس على يسار المضيف ويستمر الى النهاية.

وفي حالة كون المائدة مختلطة يقدم الطعام للسيدات أولا وبالترتيب السابق ثم يقدم للرجال.

المضيف والمضييفة هما آخر من يقدم لهما الطعام.

ترفع الأطباق من الجانب الأيسر للمجالس - وتوضع الأطباق والأدوات النظيفة من الجانب الأيمن.

بعد الانتهاء من تناول أصناف الطعام، يقوم أحد الخدم بإخلاء المائدة من جميع أدوات الطعام ثم يجمع فضلات الخبز وغيره من الجانب الأيسر.

قبل تقديم الحلوى أو الفاكهة يوضع أمام كل ضيف أناء صغير به ماء وتحتة فوطه وطبق صغيرين الأناء الملىء بالماء يرفع من قبل الجالس الى يسار الطبق من الناحية الامامية ولا يستعمل مطلقا لغسل الفاكهة بل فقط لتبليل اطراف الاصابع لغسلها بعد الانتهاء من الاكل.

### ط . حفلة الشاي

تقام حفلات الشاي بعد الظهر، ويختلف نظام حفلات الشاي الخاصة عن نظام الحفلات العامة كما تختلف الاصناف التي تقدم مع الشاي على حسب مستوى المناسبة التي تقام من أجلها وكخصوصية عراقية يستحسن تقديم (كليشة وخبز عروق) مقطعة اضافة الى مايقدم عادة في حفلات الشاي لاعطاء الطابع المحلي الجميل وعند شرب الشاي لا تطلب كوبا منه اذا لم يتلق الضيوف الكوب الاول بعد. لا تضع ملعقة الشاي في الكوب بعد تحريكه. ضع الملعقة في طبق الكوب.

### ي . حفلة الاستقبال (الكوكتيل)

لم يكن هذا النوع من الحفلات معروفا قبل اوائل القرن العشرين وقد انتشر الان كثيرا لان من الممكن استقبال اكبر عدد من المدعوين، وتقام حفلات



الكوكتيل قبل موعد العشاء. اذا كانت الدعوة مقامة لمناسبة خاصة، فتكتب عبارة (استقبال بمناسبة).

يقام الكوكتيل في بهو فسيح، يسمح بتنقل المدعوين بين أركانه بحيث لا يظل أحدهم طوال الوقت ثابتاً في مكانه، وإذا كان بين المدعوين ضيف شرف فإن المضييفة أو المضيف يلزامانه ويقدم له أكثر المدعوين للتعارف.

توزع المشروبات المختلفة على الصواني وكذلك المأكولات السهلة التناول الصغيرة. يجوز تحديد موعد ابتداء وانتهاء حفلة الكوكتيل ويجب ان لا يحضرها احد في اخر نصف ساعة - ومغادرتها قبل وقت الانتهاء المحدد في البطاقة في حدود ما تفرضه اداب اللياقة. اذا وصلت الى الحفلة متأخراً حاول ان تعرف نفسك الى من يصادفك وترجوه المساعدة في معرفة مكان وجود المضيف والمضييفة اللذين غالبا ما يتركان مكان وقوفهما للاختلاط بين اصدقائهم مدة معينة (١١: ص ٢٠).

### كـ . حفلات المقصف (البوفيه)

يمتاز نظام وليمة المقصف بانه يسهل للمضيف من اجراءات الولايم ومسؤولية تطبيق مراسم الاسبقية الخاصة بجلوس المدعوين. واذا لا يوجد مكان يتسع لجميع الضيوف واجلاسهم سهم على الموائد وهو سهل وسريع في الخدمة ولا يحتاج الى اعداد قائمة طعام كما هو الحال في الولايم فان المأكولات التي تقدم يجري تنسيقها بشكل جذاب على مائدة أو عدة موائد مستطيلة، ويتقدم اليها المدعوون لخدموا أنفسهم فيتناول الطبق والسكين والشوكة من مائدة جانبية أو في نهاية الموائد المتعددة ويختار ما يروق له - ولا يجوز لاحد ان يبقى ملاصقا للمائدة بل يجب ان يختار الاصناف التي يريدتها ثم يبتعد ليسمح لغيره لخدمة نفسه - ويجوز ان يتقدم ثانية وان يتناول مايريد.

الفاكهة والحلوى في ولائم المقصف يخصص لها قسم من المائدة أو موائد خاصة مع المستلزمات من أطباق وملاعق وسكاكين وشوك. ان الاطباق المرصوفة على الموائد والتي تحتوي على الاكل يجب ان يوضع جنبها الملاعق الكبيرة أو السكاكين والشوك حسب نوعية الاكل - وان تستعمل في سكب الطعام الى الصحن الشخصي.

ويجب ان لا يستعمل المدعو شوكته الخاصة أو ملعقته لسكب الطعام في صحنه

وفي نهاية هذا الفصل لابد من الاشارة الى ما اولته الحضارة العربية من اهتمام باداب الطعام تحدثنا المصادر التاريخية عن (رسالة أدب المؤكلة) التي ألفها (الشيخ بدر الدين محمد الغزي ٩٠٤ - ٩٨٤ هـ) حيث ذكر في رسالته واحدا وثمانين عيبا حين يعرفها الانسان يكون خبير باداب المؤكلة (اداب الطعام) حسب مايقول صاحب الرسالة ومن هذه العيوب: (٣٦: تم تلخيص النقاط الواردة في الرسالة).

١. أن يحك الانسان رأسه وموضعا في بدنه بعد غسل يده وقبل الاكل.
٢. اذا قدم الطعام زحف الى المائدة قبل الجماعة.
٣. أن يجعل الانسان ما ينفيه من طعامه أو نوى التمر وغيره بين يدي جاره.
٤. الذي يتناول الطعام الحار، ولا يصبر عليه الى ان يبرد.
٥. اذا اراد الكلام لم يصبر الى ان يبلغ اللقمة، لكنه يتكلم في حال المضغ، فيبعبع كالجمل ولا يكاد يفسر كلامه.
٦. الذي لا يضم شفثيه عند المضغ، وربما ينتشر الماكول من اصدائه والاداب ان لا يسمعه الاقرب اليه.
٧. اذا جعل اللقمة في فيه أدخل معها سبابته، كأنه يدفعها بها.

٨. الذي يلحس أصابعه ليميط عنها الدسم قبل أن يفرغ من الأكل، ثم يعيدها للطعام.
٩. إذا عطش وفي فمه لقمة، لا يصبر حتى يبلعها ثم يشرب، بل يمسكها في شدة ثم يشرب الماء ثم يعاود إلى مضغها.
١٠. يتناول اللقمة الحارة فينفخها بغية تبريدها و كان سبيله الكف عن الطعام إلى أن يتمكن من تناوله
١١. الذي ينبه على بعض عيوب الطعام.
١٢. الذي يتحدث على المائدة فيما تشمئز النفوس منه (كذكر أخبار المرضى).
١٣. الذي يعبت قبل تكامل احضار الطعام واكل الناس بالمائدة ونحوها.

### ل . الطعام

في النصف الأول من القرن التاسع عشر لم يجابه صاحب الدعوة أو المدعو مشكلة النظر في قائمة الطعام وشرحها . الطعام كان يصف على المائدة أو الموائد أمام المدعويين الجالسين، وكانوا يأكلون ما يشاؤون. هذه العادة بوضع اصناف الطعام لا تزال متبعة في ولائم المقاصف.

وفيما يأتي بعض مصطلحات الطعام بالعربية والانكليزية والفرنسية لتسهيل مهمة الاختيار والطلب:

### أولاً: قائمة الطعام

(في المطاعم تقدم باحدى طريقتين)

### وجبة عامة TABLE D'HOT

يكون عادة الضفان من الطعام مسبقين بالمشروبات ومنتھين بالحلوى أو الفاكهة ثم القهوة وبثمن موحد.

### قائمة الطعام ALACARTE

وهي وجبة منتخبة للعديد من الاطعمة مع الاسعار جنب كل صنف وهنا يستحسن ان يستشار

### رئيس المشرفين MAITRE D'HOTEL HEAD WAITER

(ان لم يكن الداعي على علم مسبق بالمطعم أو الفندق) فيسأل عن اختصاص المطعم

SPECIALISTE SPECIALITY  
DE LA MAISON OF THE HOUSE  
PLAT DU JOUR

وفي حالة طلب

BOISSONS BEVERGES

المشروبات تقدم

LISTE DE VIN WINE LIST

قائمة المشروبات

SOMMELIER THE WINE  
WAITER

ويستشار الساقى

ثانيا: عند الانتهاء من تناول الطعام في المطعم يطلب الحساب

LADITION THE BILL

الحساب

ثالثا: قائمة الطعام تكون على الوجه الاتي

HORS D'OEUVRE APPETIZERS

المشهيات

SOUPE SOUP

او الشورية

CAVIAR CAVIAR

او كافيار

SAUMON FUME SMOK SALMON

أو سالمون مدخن

COCKTAIL SHRIMP COCKTAIL

أو كوكتيل الربيان

DE CREVETTE

ARTICHAUT	أو خرشوف
FOIGRAS	مسحوق الكبد
ENTRE	١- البداية
MAIN COURSE	٢- الطبق الاصلي
FROMAGE CHEESE	٣- جبن
DESSERT DESSERT	٤- حلو
FRUIT FRUIT	٥- فاكهة

### الحساء

CONSOME CLEAR SOUP	الحساء الخفيف
POTAGE CREAM SOUP	الشوربة الثخينة

### رابعا: بعض المصطلحات وأسماء الأطعمة

STEAK	الستيك
BLUE VERY RARE	معرض للنار لمدة قصيرة جدا
SAIGNANT	ودام في الداخل
A POINT MEDIUM	نصف
BIEN CUITE VELL DONE	مصبوخ جدا
BIFTEK STEAK	ستيك اعتيادي
CHATEAU BRIANT PORTEOUSE	شاتو بريان
ENRE COTE WING RIBS	انتركوت
FILET MIGNON	فيليه مينيون
CAPERS	لحم بقر مفروم وني
TORNEDOS ROSSINT SLICES OF	ستيك قطع
STEAK AU POIVRE PEPPERY	ستيك بالفلفل
BIFTECK HACHE HAMBURGER	ستيك هامبركر

### اللحوم

SEEF	BOEF	لحم بقر
VEAL	VEAU	لحم عجل
LAMB	AGNEAU	لحم غنم
	AGNEAUDELAIT	٥ - ٩ أشهر
MOUTON	MUTTON	لحم غنم
		٢ - ٢ أشهر
		لحم غنم كبير

والنوع المرفوض وندونه للتلافي والامتناع من أكله

PORC	PORK	لحم الخنزير
GIGOT	LEG OF LAMB	فخذ غنم
ESCALOPE	WIENER SCHNITTEL	شريحة لحم العجل مع فتات الخبز والبيض
COTLETTE	CHOPS	ضلع
	MIXED GRILL	لحوم مشكلة
POISSONS	FISH	الاسماك
VOLLAILLE	POULTRY	الدواجن
POULET	CHICKEN	دجاج
DINDE	TURKEY	ديك رومي

### خامسا: الجبن

صناعة الجبن في القديم كانت الطريقة المثلى لحفظ الحليب وسرعان  
ما تعددت هذه الطريقة متأثرة بالمناخ والحشائش المحلية وهناك حوالي  
خمسمائة نوع من الجبن.

الجبن يقدم بعد السلطه وقبل الحلو ويقدم مع نبيذ البوركاندي الاحمر أو  
الكلاريت.

## أسئلة الفصل السادس

س١: ما الاسس المعتمدة في صياغة البطاقة الرسمية؟

س٢: وضح ماياتي:

أ- موعد إرسال بطاقة الدعوة.

ب- كيفية الرد على الدعوات.

ج- حضور الحفلات

د- مغادرة الحفلات.

س٣: بصفتك مسؤولاً عن الاعداد لاقامة احدى الحفلات الرسمية

الصغيرة والتي يحضرها مسؤولون كبار في الدولة تصحبهم

زوجاتهم، ويحضر الحفلة (سيدات - انسات - رجال - الداعي

للحفلة وضيف الشرف).

كيف تعد الترتيبات لتنظيم المقاعد الخاصة بجلوسهم في الحفلة؟

س٤: عدد أهم المراسم المتبعة في الحالات الآتية:

أ- عند استقبال المدعوين في الحفلات الرسمية.

ب- قبل البدء بتناول الطعام.

ج- ي أثناء تناول الطعام.

س٥: كيف تستعمل الادوات الخاصة بالطعام

فوطه اليد - السكين - الشوكة



## المصادر والتعليقات

- ١- البروتوكول والأتكيت مظهر حضاري. مصدر سابق.
- ٢- الحصري. سلوى - الدبلوماسية والأتكيت. مصر سابق.
- ٣- جميل. روجي. آداب السلوك ١٩٧٨.
- ٤- مالا تشكوف. ف.ف. البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي. ١٩٨٧.

## الجوانب التطبيقية

يتم تدريب الطلبة على قواع المآب من آلال تمثيل الآوار، وأشارك مجاميع من الطلبة في حفلات الاستقبال أو المآب التي تقام في هذه المرحلة، لغرض التدريب على تلك القواع من آلال المشاركة في تنظيم تلك الحفلات أو المآب، كذلك يتم جلب مجموعة من أدوات الطعام إلى المختبر الخاص وتدريب الطلبة على كيفية استخدامها وما إلى ذلك.



## الفصل السابع

# مراسم التقديم والتعارف

- أصول التقديم الاجتماعي
- التحية والمصافحة
- قواعد المصافحة
- التعريف والتعارف
- الاسماء واللقاب
- ارشادات في الاتصالات الشخصية
- ارشادات عامة
- قواعد تقديم الزهور
- تنسيق الزهور



## الفصل السابع

### مراسم التقديم والتعارف

#### ١. اصول التقديم الاجتماعي

تكتسب الحفلات والمناسبات الرسمية اهمية كبيرة، من حيث مراعاة قواعد السلوك الاجتماعي، الحضاري المطلوب، ويجب تعريف المدعوين أو الزائرين بعضهم ببعض، ويتولى ذلك عادة الداعي أو الداعية مبتدئة بتقديم المدعوين الى ضيف الشرف وزوجته اذا كانت الحفلة تكريما لهما.

#### القواعد العامة المتبعة في هذا الخصوص:

- أ- ان يقدم الرجل الى السيدات.
  - ب- السيدة الشابة الى الرجل المسن.
  - ج- السيدة بشكل عام الى شخصية كبيرة (كوزير دولة أو رئيس حكومة).
  - د- ويقدم الأدنى مقاما الى الأعلى مقاما مع ذكر اسم وعمل ومركز كل منهما.
  - هـ- الاصغر سنا (ما لم يشغل مركز ساميا) الى الأكبر سنا.
  - و- القادم الى الموجودين في الحفلة (ما لم يشغل مركزا مرموقا، ويكون معروفا أو مشهورا) ويراعى بهذا الصدد ان ينهض الرجل اذا كان جالسا، وتنهض السيدة للسيدة، ولا تنهض للرجل بل تكتفي بمد يدها لمصافحته ما لم يكن وزيرا أو رئيس حكومة أو شخصية بارزة جدا.
- كما لايجوز ان يتولى التقديم احد الاصدقاء الذي يعرف الطرفين. ويستحسن ان يرافق التقديم عبارات تقدير أو وصف للقدرات أو للاخلاق

النبيلة أو للخدمات العملية أو الوظيفية أو الاجتماعية التي يقوم بها احدهما (١٩:ص٣٥).

## ٢. التحية والمصافحة (١٧: ص ٦٧)

يراعى في التحية والمصافحة نفس القواعد المتعلقة بالتقديم بحيث يلقي القادم التحية ويصافح تباعا كلا من:

- أ- صاحب الدعوة أولا.
- ب- ثم بقية السيدات (حسب مقامهن وسنهن).
- ج- ثم الوزراء أو السفراء
- د- ثم بقية الرجال (مع اعطاء الاسبقية لأكبرهم مقاما ثم أكبرهم سنا) ويراعى بهذا الخصوص الاتي:

**أولاً:** عندما نستقبل ضيوفا علينا ان نمد يدا اولاً، الا اذا كان الضيف له مركز أو قيادي، فنقف تحية له ولا نمد يدا لمصافحته الا اذا لمحا يده تمتد الينا.

**ثانياً:** اذا سبق ان تبادل شخصان التحية في حفلات الاستقبال أو الكوكتيل فلا موجب لتجديد التحية اذا اجتمعنا بعد مدة قصيرة من الزمن، في حفلة ثانية، وانما يتبادلان الابتسامة أو يقولان: (سبق وان تبادلنا التحية).

**ثالثاً:** تجري المصافحة بين شخصين وهما واقفان. اما السيدة أو الانسه الجالسة فأنها لاتقف للمصافحة الا لشخص له اعتبار خاص في السن أو المركز.

**رابعاً:** الأكبر مركزاً يمد يده للمصافحة أولاً.

**خامساً:** عند الانصراف من حفل استقبال أو وليمة تجب مصافحة المعننين والمضيف أو صف المستقبلين والمودعين.

**سادسا:** عندما يتسلم احدهم جائزة او شهادة فإنه يصافح ممقدا باليد اليمنى ثم يتسلم الجائزة باليد اليسرى.

### ٣. قواعد المصافحة

- أ- لا يجوز المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- ب- لا تجوز المصافحة اذا كان احد الاشخاص يهم بالمرور بينهما بحيث تعيق المصافحة مروره.
- ج- لا تجوز المصافحة (بالقفاز) الا في حالات استثنائية.
- د- يترتب على الممثل الدبلوماسي ان يمتنع في الحفلات الرسمية العامة عن مصافحة ممثل دولة عدوه او دولة قطعت حكومته علاقاتها الدبلوماسية معها.
- هـ- اما طريقة المصافحة فيجب ان تكون بتماسك الايدي بدون رخاوة وليونة وبدون شدة، وليس من الذوق المصافحة والنظر متجه الى جهة أخرى (١٩: ص٤٣) وليس من اللائق كذلك المصافحة وانت جالس الا في حالة المرض أو في المواصلات حيث النهوض متعذر أو يعرضك للوقوع (٥٣: ص٦٦)

### ٤. التعريف والتعارف

في المناسبات يجب على من يقدم شخصا لآخر ان يكون واثقا من رضا الطرفين بهذا التعارف وقبل تقديم سيدة أو رجل الى شخص ذى مقام، يجب استئذانه. يجب ان يقوم الشخص الملقى على عاتقه مهمة التعريف بذكر اسم كل من المتعرفين بالكامل وبصوت مسموع وواضح، مقرونا بذكر وظيفة أو مركز كل منهما أن استوجب الحال.



**فيقال مثلاً:** (السيد ... يسعدني أو يشرفني ان اقدم لك الدكتور الاختصاصية في الامراض القلبية). وعلى الاكبر مركزاً ان يبادر بمد يده للمصافحة اولاً كما تم ذكره.

**او يقال:** (السيد ... يسعدني ان اقدم لك السيد ... معاون عميد معهد الادارة).  
عندما تقتضي الاحوال تقديم افراد أسرتك الى الآخرين ينبغي ذكر صلة القربى.

**كأن تقول:** (أقدم أخي فلان أو زوجتي فلانة).

وعندما تقدم سيداً اليها **نقول:** (السيد فلان هذا ولدي فلان وهذه زوجتي فلانة ... الى غير ذلك).

**اما التعابير الانكليزية المستعملة عند تقديم الافراد الى بعضهم فهي:**

**فلان** WOULD LIKE TO INTRODUCE YOU (بين جماعة)

**فلان** Would like to present (امام جمهور)

اما بالعربية، فالتعبير العام يتم بمخاطبة الكبير بالقول: أقدم لك السيد فلان ويكون الجواب: تشرفنا أو فرصة سعيدة، الى غير ذلك من عبارات المجاملة المعهودة يقع بعضهم دون شعور منه في اخطاء في اثناء اجراء التعارف بين الناس فيحسن التنبيه لاجتنابها، من ذلك: لا يستساغ القول: (فلان ارجو مصافحة فلان او القول فلان هل لك معرفة بفلان؟) ولا يصح ترديد الاسماء اكثر من مرة حيث لا يصح القول (أحمد أقدم لك سعيد، ثم القول: سعيد أقدم لك أحمد) بل يكفي بالقول (أحمد أقدم لك سعيد) مع ملاحظة السن والمنزلة وتقديم الاصغر الى الاكبر كما هي القاعدة العامة.

ومن بين الاخطاء الشائعة الاخرى عندما يتم تقديم الاشخاص لبعضهم عملية المصافحة بالايدي، فللمصافحة أصولها وقواعدها الخاصة التي سبق

وان ذكرت. لان هناك من لا يستحب المصافحة في كل مناسبة بل يكفي باحناء الراس قليلا يلاحظ في المجتمعات الغربية انهم لا يفضلون المصافحة الا ندرا وبالمناسبات كالاعیاد والاحزان والغياب الطويل. ويجدر التنبيه الى ان ماتم ذكره ينطبق تماما على المجتمعات الاوربية والمجتمع الاميركي اما في مجتمعنا العراقي والعربي بشكل عام فيلاحظ عكس ذلك، بسبب العلاقات الودية والحميمة بين الجميع التي تنطلق من تقاليدنا العربية والاسلامية، وعلى العموم فأن الانتباه الى هذه الاخطاء الشائعة مفيد في عملية التكيف الاجتماعي.

وعلى العموم فاذا نسيت اسم احد الشخصين اللذين تتولى عملية التقديم والتعارف بينهما أو نسيت اسميهما معا فيبادر الى القول (اعتقد انكما تعرفان بعضكما ولا حاجة لتعريفكما) وفي هذه الحالة على المتعارفين ان يذكر اسميهما حالا. واذا صادفت شخصا تعرفه ومرت مدة طويلة دون لقاء معه وشعرت انه لم يتذكرك فلا تقل (احزر من أنا؟) أو تقول أعتقد أنك نسيتهني تلافيا للاحراج وبادر الى تذكره بنفسك واسمك (٤٢: ص ٦٦).

اذا كنت وقرينتك مضيفين لحفلة تعارف في داركما فان كانت الحفلة كبيرة وذات طبيعة رسمية بحتة، فينبغي الوقوف في مدخل لصالون لاستقبال الضيوف ومصافحتهم حتى يكتمل عددهم، أما اذا كانت الحفلة غير رسمية ومقامة للاصدقاء فلكما ان تجلسا وتنهضا بوجه القادمين واستقبالهم وتجوز المصافحة وقد لا تكون ضرورية لان الحاضرين هم من الاصدقاء والزملاء حيث لا كلفة بينهم، ولكن تحسبا لما قد يتصف به بعضهم من حساسية، فمن الاصوب اجراء المصافحة مع كل قادم، والمصافحة يجب ان تكون معتدلة ومعقولة كما ذكرنا.

ان القاعدة العامة هي ان الضيفة لا تنهض للقادمين ولا للشخاص المقدمين لها وعلى الرجال الضيوف ان ينهضوا لهم. اما اذا كان القادم او القادمة شخصية كبيرة او مسنة فينبغي وقوف المرأة احتراما لمقامه. اما اذا دعيت لمناسبة فيها ضيف الشرف شخصية مرموقة وفاتتك عملية التعارف معه بسبب

تأخر ك عن الءصوء فيءور لك أن تقصء ضيف الشرف وءعرفه بنفسك لانه لا يصء أن ءءضر المئاسبة وءءقق في ءءرف على شءصيتها الرئيسة واذا ءلسء الى المائءة بءوار سيد او سيدة ولم يسبق أن ءرى ءءارف بينك وبينهما فينبغي أن ءءءم نفسك اليهما بءكر أسمك الاخير كأن ءقول: أنا فلان وءسءءءم اللغة الانكليزية اذا كنت في مءءمع غربى؁ ءم ءعلمهما بمنصبك وبلءك؁ أما ءرينءك فبعء أن ءءكر أسماء العائلة ءضيف قائلاً: أنها زوءة فلان وءءكر منصبه.

وظيفءه ..الخ ومهما يكن من أمر فلا ءكءف بءءريف نفسك الى ءيرانك بل ءبب ءءءء اليهما اءاءء عابره لءكسب وءهما وصادقءهما ولا ءكءر الءءء عن نفسك وءسبك ونسبك وءروءك ...الخ ومن القواء المعمول بها عند ءءارف هي أن يءلع قفاز يءه اليمنى ليصافء سيدة أن قءمء هي يءها له؁ ويرفع قبعءه وكذلك اذا ءرى ءءارف بينه وبين ءءل؁ ولا يستوءب ءلع القفاز اذا كانت من النوع الابيض الءفيف المسءعمل في المئاسبات الرسمية؁ اما السيداء فلا يءلعن قفازاءهن الا اذا كانت ءاصة بالاعمال المنزلية أو بالءءيقة؁ وكما نعلم أن هءا النوع من انواع الاءكءء ءاصر بالمءءمعات الغربية ومن المفيد الاطلاع عليه لمعرفة كيفية ءءصرف مع الاجانب

## ٥. الاسماء واللقاب

مالم ءكن العلاقات الرسمية والكلفة مءلاشية بين الافراء بءءء ءسوءهم أواصر الصءاقة والقربى والزماله فلا ءءور مئاءاءهم أو مءاطبءهم بأسماءهم الاولى؁ بل ينبغى اسءءءام الاسم الاخير أو اسم العائلة مسبقوا بكلمة (سيد أو أسءاء أو ءكءور أو سياءة ..الخ) ومع أننا نءسامء في الوطن العربى فلا نعيم أهمية كءيرة لهءه الناحية بفعل الءيمقراطية المءاصلة وءءواضع المءبول عليه افراد المءءمع؁ لكن من المؤكد أن في المءءمع الغربى

والأميركي، وغيرهما من المجتمعات الأخرى لا يستسيغ الناس مناداتهم بأسمائهم الأولى، وذلك أن هذا الأسلوب يشعر بزوال الكلفة والرسميات في الوقت الذي ماتزالان فيه قائمتين.

لذا يجب على الرجل المذهب أن يحرص في حديثه مع الأجنبي على مناداته باسمه العائلي مسبقاً بكلمة (سيد أو سيادة أو مدام أو مستر للسيدة ومس ومدموزيل للأنسة)، أما إذا كانت العلاقات حميمة والصداقة وطيدة فتصح مناداته الشخص باسمه الأول: ولا يجوز تسمية الرجل والسيدة باسميهما الأولين أمام حشد من الناس حتى لو كانت العلاقات بينك وبينهما ودية والكلفة زائلة، لأنهما لم يتعودا من الآخرين مناداتهما باسميهما الأولين.

ومن بين الأخطاء الشائعة في مجتمعنا التمسك باستعمال (دكتور) للأطباء وغير الأطباء، ذلك أن قواعد (الأكيت) تجيز استعمال لقب (دكتور) للأطباء على اختلاف اختصاصاتهم، أما حملة شهادات الدكتوراه في العلوم والقانون والفلسفة والآداب وحملة الدكتوراه الفخرية... الخ فلا يصح مناداتهم بلقب دكتور إلا ضمن الجو العلمي الذي يتواجدون فيه، ومن المعلوم أن الناس تتسامح في استعمال هذا اللقب على سبيل المجاملة ولقد جرت العادة على تسمية أفراد القوات المسلحة بأسمائهم على أن تكون مسبقة بألقابهم ورتبهم، كأن تقول (اللواء الفلاني أو عميد الجو الفلاني) ولا بد من استعمال كلمة سعادة أو سيادة عند مخاطبة الوزراء أو السفراء.

أما لسائر السلك الدبلوماسي فتستعمل كلمات (مستر- مسز- مس- ليدي- مدام- مسيو- مدموزيل... الخ) كل حسب جنس المخاطب وحالته الزوجية، ومن المعلوم أن الدبلوماسيين، يميلون في الوقت الحاضر إلى التسامح وعدم التمسك باستعمال كلمة صاحب السعادة أو السيادة في مخاطبتهم (٥٩: ص ٢٠٠).

## ٦. ارشادات في الاتصالات الشخصية

ان قواعد التعارف بين افراد المجتمع الواحد او بينهم وبين افراد من مجتمع اخر، تقضي المعرفة بأصول الاتصال الشخصي ان الاتصالات الشخصية موجودة على نطاق واسع في المنظمات، فكثيرا مايقوم المدير بالاتصال بأحد العاملين بغرض التوجيه، ولإعطاء تعليمات، وللرقابة، ومن أجل وضع الاهداف والخطط، ومن أجل مناقشة تقارير الاداء، وكذلك يتم الاتصال الشخصي عند إجراء المقابلات المختلفة، وكذلك في أثناء العمل اليومي لأعضاء المنظمة، وخصوصا في عمل إدارة المراسم، حيث يتطلب عقد الاجتماعات والمؤتمرات والندوات وإقامة الحفلات والدعوات والزيارات والمآدب الرسمية وغير ذلك، وان جميع هذه النشاطات تتطلب القيام بالاتصالات الشخصية.

### أ. ارشادات لتحسين الاتصالات الشخصية بين المدير والمرؤوسين (٤: ص ٢٥٧)

**أولاً:** لاتضع مساعدك في موقف الدفاع: ويتم ذلك عادة بأن ينتقد الرئيس مرؤوسه أو يهاجمه بخصوص شيء ما. ورد الفعل الطبيعي من المرؤوس هو الدفاع عن نفسه. وكلما زاد النقد من الرئيس زاد الدفاع عن المرؤوس، ويترتب على ذلك أن الاتصال الشخصي المبني على الهجوم والدفاع عادة ما يخفي حقائق ومعلومات كان يمكن ان تفيد في علاج المشكلة. حيث ان المرؤوس سيحاول أن يخفي بعض الحقائق من اجل الدفاع عن نفسه ولذلك ينصح:

**ثانياً:** على المدير ان يقتنع ان السلوك الدفاعي شيء طبيعي عند الانتقاد ولا تهاجم الفرد نفسه ولكن ركز على السلوك والاداء الذي تريد تقويمه.

**ثالثاً:** لا تنتقد كثيراً.. حيث ان الانتقاد يمثل عقاباً سلبياً قد يمنع وقوع السلوك غير المرغوب فيه ولكن لا يؤدي الى وقوع السلوك المرغوب، ويفضل بدلاً من الانتقاد ان يتم التوجيه والارشاد.

**رابعاً:** أدفع الرؤوس الى الكلام، وذلك باعادة عباراته أو بآثارة اسئلة ولا تسيطر على المحادثة معظم الوقت وحاول أن تكون مستمعا جيدا .

**خامساً:** لا تحاول ان تظهر بمظهر الخبير الذي لديه معلومات لاتفهم بوساطة مرؤوسية، حيث ان ذلك يقلل من كفاية الاتصالات الشخصية.

## ب . تعلم الإنصات

لاشك في أن الاستماع او الانصات الجيد من طرف المستمع للطرف المتحدث يترتب عليه أن المستمع يستطيع إعطاء معلومات مرتدة وكذلك يظهر الاهتمام بالمتحدث ويستطيع ان يفهم الاتصال أكثر ويترتب على ذلك تحسن عملية الاتصالات الشخصية. ولما كان الادراك يتوقف على ما نسمع وليس على ما يقال فلنا أن نتصور أهمية الانصات أو الاستماع الجيد لأنه مفتاح الفهم والمعرفة الصحيحة وحيث ان اعمال ونشاطات ادارة المراسم قائمة على اساس الحوار والدلالة والمرافقة والترجمة والنقاش والمفاوضات وغيرها، لذا بات من الضروري المعرفة الكاملة بأصول الانصات الجيد، لان الاستماع الجيد يعطي انطبعا عن اهتمامك بموضوع المحادثة أو بما يقوله المتحدث. هذا فضلا عن عدم وجود عناصر اخرى تمنع المستمع من الانصات مثل افكار بداخله قد تتمثل باحلام اليقظة أو نتيجة لوجود مؤثرات خارجية تنشد انتباه المستمع أكثر من حديث المتحدث.

وهناك ارشادات يمكن ان تستخدم حتى تصبح مستمعا جيدا (٤، ص ٢٥٨).

**اولاً:** لاتتعجل في الحكم على المتحدث بأنه غير مثير أو ممل

**ثانياً:** توقع بأنك ستستمع الى شيء ما عندما يتحدث المتحدث.

**ثالثاً:** يمكن ان تسأل بعض الاسئلة حتى تؤثر في المتحدث ليتكلم في موضوعا مهمة.



**رابعاً:** عندما يبدو ان الحديث صعب فهمه لا تتخل عن السمع، ولكن حاول ان تركز واوجد التصميم لفهم وتذكر.

**خامساً:** حاول ان تسال نفسك، كم من المعلومات يمكن ان تتذكر بعد انتهاء الحديث.

**سادساً:** توقع في أي اتجاه سوف يستمر حديث المتحدث.

**سابعاً:** حاول ان تربط مايقوله المتحدث اخيراً بما قاله سابقاً، وايضاً مع معلومات من مصادر اخرى.

**ثامناً:** حاول ان تقوم مايقال.

**تاسعاً:** انصت للمعنى المقصود لحديث المتكلم وما يرغب المتحدث في تفصيله.

**عاشراً:** استعمل الاتصال النظري وتعبيرات الوجه حتى تشعر المتحدث بأنك تستمع اليه جيداً.

### **ج . الافصاح عن النفس ضروري لتحسين الاتصالات الشخصية**

ان الاتصالات المتبادلة بين شخصين يجب ان تبني على اساس تبادل متكافئ للمعلومات، ويفضل دائماً ان لا يخفي طرف معلومات مهمة عن الطرق الاخر، اذا كان ذلك يسهل من عملية الاتصال ويؤدي الى تحقيق الهدف المخطط له. وكذلك يجب على الطرف الاخر ان لا يخفي معلومات مماثلة عن الطرق الاولى، فاذا كانت المعلومات التي لدى الشخص غير مخفية عن الاخرين وخاصة المعلومات التي تهم موضوع الاتصال الشخصي، يصبح هذا النوع من الاتصال فعال، لان الفرد يعطي معلومات للاخرين بقدر ماياخذ معلومات منهم وينتج عن ذلك فهم متبادل. اما اذا كان لدى الاخرين معلومات عن الفرد ليست معروفة لدى الفرد نفسه، فمعنى ذلك ان الفرد يعطي معلومات أقل مما يأخذ،



وتتمثل هذه الظاهرة في موقف احد العاملين الذي يعطي معلومات كثيرة للمقابل ولكن المقابل لايعطيه معلوما كافية، وهذه علاقة غير صحيحة، حيث انه لكي تصح هذه العلاقة فلا بد من ان يزيد الاخرون من تدفق المعلومات لهذا الفرد حتى يمكن خلق علاقة متكافئة. اما اذا كان الفرد يعلم عن الاخرين معلومات أكثر من معرفة الاخرين عنه، حيث انه لايعطي معلومات مرتده كثيرة، فإن هذا النوع من الاتصالات غير صحيح ايضا، حيث ينبغي على الفرد ان يفصح عن نفسه بقدر أفصاح الاخرين عن انفسهم حتى يمكن خلق التفاهم المتبادل (٤: ص٢٥٩ - ص٢٦١).

#### د . تحليل المبادلات

ان في شخصية كل فرد جزءا يمثل الوالدين أو الاب - وجزءا اخر يمثل الرجولة أو الشباب المتعقل، وجزءا ثالثا يمثل الطفولة. والفرد في معاملاته أو اتصاله بالآخرين يمكن أن يستخدم أي جزء من شخصيته أو تكوينه، فاذا استخدم شخصية الاب فهو بذلك يعطي تعليمات واوامر، وقيما أو ينصح الطرف الاخر، اما اذا استعمل الجزء المتعقل من الشخصية فهو يصبح في اتصاله مع الطرف الاخر موضوعيا، ومنطقيا، ومطللا، ومستخدما السببية في تفكيره أو اتصاله مع الاخرين.

اما اذا استخدم الجزء الطفولي في شخصيته فهو ينتظر نصيحة من الطرف الاخر، ويطلب التوجيه والدعم، والقيادة من الطرف الاخر. وكذلك يتصرف الفرد عاطفيا مع الطرف الاخر.

#### مثال:

نفرض ان ثلاثة اشخاص ينتظرون الباص، وتأخر الباص فرد فعل الافراد الثلاثة وحديثهم مع بعض قد يأخذ احدي صور الشخصيات الثلاث التي سبق ذكرها:

**حالة الاب-** (الباص في هذه المدينة نادرا مايصل في ميعاده، وهذا مايحدث عادة عندما يسيطر الاحتكار على المواصلات).

**حالة العاقل-** (الباص قد تأخر، عندما يصل سوف اسأل السائق عن السبب).

**حالة الطفل-** (أنا أشعر بالبرد وعدم الراحة، وأني أخشى من قلق عائلتي بسبب تأخري)

وحتى تكون الاتصالات الشخصية بين شخصين ناجحة أو فعالة، ينبغي أن تكون اتصالات مكملّة أو متوازنة. وعادة يتم ذلك إذا تحدث شخص مع آخر باستخدام شخصية معينة متوقعا الطرف الآخر أن يرد عليه بالرد الذي يمثل شخصية توقعها الطرف الأول.

فإذا تحدث شخص بشخصية الاب مع شخص آخر متوقعا أن يرد عليه الشخص الآخر بشخصية الطفل، في هذه الحالة تكون المبادلات أو المحادثة بين الطرفين مكملّة ومتوازنة إذا رد عليه الطرف الآخر بالفعل مستخدما شخصية الطفل.

ويرى الباحثون أن أفضل علاقة أو محادثة بين طرفين هي التي تأخذ علاقة رجل لرجل أو عاقل لعاقل. وذلك لأنها محادثات منطقية علمية وموضوعية وبناءة. وعموما أيضا المحادثات المكملّة المتوازنة الأخرى تعد صحيحة في الاتصالات الشخصية بين الأفراد.

ويفضل دائما الابتعاد عن المبادلات أو المحادثات المتعارضة وهي توجد في حالة تقمص شخص لشخصية أب على سبيل المثال حين يتوقع الطرف الأول أن الطرف الآخر سوف يرد عليه بشخصية الطفل، ولكن الطرف الآخر يرد عليه بشخصية الرجل العاقل للرجل العاقل.

## ٧. ارشادات عامة

### أ. الحيث Converse

يتوقف نجاح الانسان في تكوين العلاقات الاجتماعية السليمة مع الآخرين على مدى المامه بأساليب الحديث. فالمتحدث يجب أن يكون لبقاً ملتزماً ومتقفاً، وعلى العاملين في ادارة المراسم أن يعرفوا بلدهم ثم وطنهم الاكبر ثم البلد الموجودين فيه اضافة الى الثقافة العامة ومتابعة الاحداث السياسية والثقافية... الخ حتى يكون حديثهم شيقاً وفي ما ياتي بعض الارشادات في فن المحادثة:

**اولاً:** توجد ثلاثة مواضيع يجب ان لاتكون مدار الحديث الا بين الاصدقاء الحميمين (السياسة - الدين - الشؤون الخاصة) لان عدم الخوض في الموضوعين الاولين يجنب الآخرين الاصطدام بينهم، وتجنب ازعاج الناس بأمور لا تهمهم عندما نبتعد عن التحدث في الشؤون الشخصية والعائلية (١١: ص ٣١).

**ثانياً:** يجب ان تتنازل عن الكلام لمن هو اكبر منك سناً او مقاماً وان تولي محدثك الانتباه الذي تود ان يولوك اياه ولا تجزم بآرائك وميولك جزماً قاطعاً. وتحدث بصوت مسموع لكن ليس مرتفعاً كثيراً ولا بصوت أشبه بالهمس.

**ثالثاً:** لا تتبادل مع بعض الحاضرين نظرات فيها غمز بالآخرين فان الاشخاص الذين تعنيهم بتلك النظرات سينتبهون اليها ولا تغتب شخصا غائباً وليس من اللياقة نقد عادات وتقاليد الآخرين.

**رابعاً:** لا تتحدث الى صديق بلغة اجنبية وانتما بين اشخاص لا يعرفونها. ولاتقل (هو) أو (هي) عن شخص ثالث موجود بين المتحدثين.

**خامساً:** اذا كنت تناقش احداً في بعض آرائه العامة فيجب ان لا تدخل شخصيته في مناقشتك وانتقاده لان ذلك سيؤدي الى النزاع بينكما. والمتحدث

الجيد لا يستأثر بالحديث وحده، فهناك مثل مفاده (ان المتحدث الناجح هو المصغي الجيد) فالاصغاء فن والمقاطع مرفوضة الا في الضرورة القصوى وبعد الاعتذار.

**سادسا:** يجب ان يكون المتحدث طبيعيا، ولا يستعمل يديه كثيرا وتعابير وجهه غير متكلفة وعليه ان ينظر الى وجه من يخاطبه كما يجب عدم التأثؤب عند الاصغاء (٦: ص ١٨٧)

**سابعا:** تبادل الحديث فن - فالسؤال الذي يوجه الى شخص ما يجب ان يكون باسلوب رقيق فيه معنى الاهتمام وليس الفضول. ليس من الادب ان يتطفل شخص ثالث بالاجابة على سؤال غير موجه له، وتجنب التأنيب وعامل الناس بمثل ما تتمنى أن يعاملوك به.

**ثامنا:** تجاوز في حديثك بعض الكلمات المكررة مثل (طبعاً، يعني، نعم... الخ) او القيام ببعض الحركات مثل اللعب في سلسلة المفاتيح أمام وجه المتحدث أو طقطقة الاصابع... الخ.

**تاسعا:** لا تقل في وصف بعض الاشخاص (لذيذ- ما أذه - تحفة أو عظيم) لان كلمة لذيق تقال للطعام أو الشراب وتحفة تقولها عندما تتحدث عن التحف والاشياء الثمينة. اما كلمة (عظيم) فلا تقلها عندما يرد موضوع لايتعلق بالعظماء في حين أنك تعني بها (أنتك موافق على كلام محدث وانه على صواب) (١١: ص ٣٢).

**عاشرا:** لا تقل (بشرقي) بقصد تأكيد حقيقة على أمر ما بل قل (صدقني) ولا تقسم بالايمان والانبياء والرسل، واعتد ان تكون صادقا مع نفسك فيصدقك الناس دون الاستعانة بشفيغ.

**احد عشر:** اذا كان لديك بعض الضيوف، احرص على أن يكونوا هم اللامعون في الجلسة لا أنت ولا تقل الى مسؤول عندما توجه اليه سؤالا (أنت) بل قل السيد- الاستاذ... الخ.

**اثنا عشر:** تجنب الحديث في موضوع تجهله أو غير متعمق أو متخصص فيه وتجنب المغالاة ولا تتحدث في حالات المرض والوفاة والنجاحات الشخصية والمغامرات العاطفية.

**ثالث عشر:** لا تتحدث عن أناس غير معروفين من قبل الحاضرين، ولا تنظر بأستمرار الى الساعة في يدك (٤٨: ص ٢٢٧).

### ب . قواعد التكلم الناجح في الاجتماعات

ان توطيد الوثام والمشاركة الوجدانية هو العامل الاكثر اهمية في التكلم الناجح بالاجتماعات المختلفة هذا العامل الذي يعد كذلك المفتاح المركزي الذي يعزز ثقة المستمعين بالتكلم اضافة الى ما يتمتع به المتحدث من لياقة ومعرفة بموضوع حديثه وما يرسمه من خطة سليمة لاسلوب اللقاء وارتباط ذلك بالمظهر الشخصي للمتكلم كل هذه العوامل تزيد ثقة المستمعين به وتزيد ثقته بنفسه قبل ذلك.

ويمكن ايجاز القواعد الخاصة بالتكلم الناجح في الاجتماعات بالاتي (٦١: ص ١٨٧ - ص ١٨٩).

**اولا:** معرفة المستمعين - ان المستمعين سريعو الادراك لقابليات المتكلم ووضع ثقتهم فيه، وسرعان مايتأثرون بما يبديه من اهتمام بهم كمجموع وأخذه لمستواهم العقلي والثقافي بنظر الاعتبار مسبقا ومراعاته لما قد يهمهم سماعه من مواد المواضيع. ان اهتماما كهذا من جانب المتكلم وان تطلب بضع دقائق من التفكير في مرحلة التخطيط فإنه يحقق دائما فوائد كثيرة.

**ثانيا:** التطلع بوجوه المستمعين - ان الاتصالات الشخصية الناجحة لا تتطلب استعمال الاوتار الصوتية فحسب بل كذلك الاستعمال العفوي لتعبيرات الوجه وخاصة العينين. ان الشعور بالارتباك امر طبيعي من جانب المتكلم غير المجرب وقد يحمله هذا على تحاشي النظر في وجوه مستمعيه، لكن

عليه ان يدرك أن تركيز نظرة في نقطة معينة على الجدار مثلا أو في أرضية الغرفة أو في إحدى وسائل الايضاح قد يضعف تجاوبه وتعاطفه مع مستمعيه الى درجة كبيرة. من المستحسن ان يحاول المتكلم النظر بضع ثوان في وجه مألوف لديه بين وجوه الحاضرين متخذاً منه نقطة انطلاق للنظر في وجوه الآخرين لان مثل هذا التماس بالنظر مع هذا الوجه يقوي ثقة المتكلم بنفسه وفي نفس الوقت يشجعه على مد بصره نحو وجوه مألوفة أخرى حول الوجه الاول وبصرف بضع ثوان على كل واحد من هذه الوجوه سرعان ما يجد المتكلم في نفسه الشجاعة ليمد بصره الى ان يشمل كل المستمعين فيصبحون عندئذ مستعدين للتجاوب معه.

**ثالثاً: الوقوف** - ان أحسن وضع للجسم هو الوقوف باعتدال واليدان على الجانبين والقدمان متباعدتان قليلاً. ينبغي ان يقف المتكلم في المكان الذي يراه جميع المستمعين وان لا يختفي خلف منصة عالية لان ذلك يفقده التماس مع مستمعيه وان يتحرك حسب تطور الحديث ويتجنب الحركة ذهاباً وإياباً عند لقاء كلمته.

**رابعاً: ايماءات المتكلم** - يستمتع المستمعون بالإيماءات العفوية غير المتكلفة لكنهم يمتقون ايماءات الذراعين الآلية المصطنعة. ان استعمال ايماءات بقله فكرة جيدة شرط ان تستخدم عند الحاجة واذا تطلبت طبيعة الكلام ذلك.

**خامساً: التكلف والعادات** يجب الابتعاد عن التكلف في الكلام وفي التصرف لان ذلك سيكون مثيراً لسخط وانزعاج المستمعين فمثلاً اللعب بقطع الطباشير أو قطع النقود في الجيوب أو رفع ووضع النظارات كثيراً أو تكرار عبارات دارجة كثيرة... الخ كلها عادات شخصية تصرف انتباه المستمعين تدريجياً وتضعف تجاوب المستمعين مع المتكلم ليس من السهل التخلص من عادات اكتسبت خلال سنين عديدة الا ان على المتكلم ادراكها وبذل جهده لتركها.

**سادساً:** روح الدعاية - من الضروري احيانا التخفيف من عبء الحديث أو الكلمة بالقاء بعض النكات شرط ان تكون مقبولة وفي محلها لكن بعض الكلمات قد تكون سلاحا ذا حدين فهي من جهة قد تثير عاصفة من الضحك بين المستمعين لكن هذا لايعني ان المستمعين ينظرون لذلك بارتياح دائما وللدعاية فائدتها اذا جاءت في الوقت و الموقع المناسبين الا انه يجب عدم استغلال المناسبة لمجرد ممارسة قدرة المتكلم على القاء النكات وازحاج المستمعين. وتذكر دائما ان أحسن أنواع الضحك هي الضحكة الصريحة وبصوت هاديء فالضحكة الخفية قد تبدو وكأنها تهكم.

**سابعا:** استخدام الصوت - لما كان معظم المتكلمين يدركون بان واجبهم الرئيس نقل الموضوع للمستمعين شفويا فعليهم ان يبذلوا جهدهم لجعل حديثهم مسموعا ومفهوما خصوصا اذا ما عرفنا ان الادراك والفهم يستند الى ما يسمع المستمعون وليس على مايقوله المتحدث حسب، لذا يجدر الانتباه الى النقاط الآتية:

١. جهازة الصوت - ان المطلب الاول للمتكلم هو ان يكون صوته جهورييا لدرجة يصل فيها الى المستمعين في نهاية القاعة.. وان لا يكون عاليا بدرجة يصم أذان المستمعين الموجودين في الامام ويمكن رفع الصوت أو خفضه حسب الضرورة

٢. سرعة الكلام- من المستحسن الكلام بسرعة أقل مما هي عليه في المحادثات الاعتيادية خاصة في بداية الحديث حيث سرعان ما يالف المستمعون تعابير المتكلم الشخصية. وعلى كل حال يفضل دائما البدء بالكلام بترو وعلى مهل ثم رفع الصوت وزيادة سرعة الكلام عند وصول الموضوع الى ذروته.

٣. نبرة الصوت- يجب على المتكلم الذي يرغب تجنب ازعاج مستمعيه ان يحافظ على نبرة صوته بين الواطئة والمتوسطة وان يحتفظ بالشدة



العالية عندما يرغب بالتأثير في مشاعر المستمعين عند الضرورة، وكلما وجد ذلك مناسباً.

٤. النطق- للنطق السليم أهمية خاصة، قد يحكم جمهور المستمعين على المتكلم بأنه مهمل لايؤمن بأهمية رسالته لدرجة لا يرى ما يبرر عرضها بصورة واضحة ومتميزة فالمستمعون الذين يعاملون بهذه الطريقة سرعان ما يكون رد فعلهم سالباً. وفي الوقت الذي قد يشعر فيه المتكلم غير المتمرس بشيء من الحرج فيما لو بالغ في نطق بعض الحروف فان المستمعين سوف لا يلاحظون هذه المبالغة في كلامه لانهم سيقدرّون بان قصده من ذلك هو لجعل كلامه مسموعاً بوضوح.

**ثامناً:** تذكر دائماً ان الايضاحات والشروحات التي تقدمها في اثناء كلامك تزيد الآخرين معرفة بالموضوع او بالمفاهيم التي تذكرها وان تقديمك لهذه الشروحات يجب ان يكون فيه انتاج جديد للمعنى وليس مجرد الاعداد فحسب (٢: ص ٩٨).

#### ٨. قواعد تقديم الزهور (١٧: ص ٧٠)

- تقدم الزهور في المجالات المحيية ولها قواعدا.
- أ- تقدم الزهور للضيف الرسمي القادم الى الدولة
- ب- تقدم الزهور للضيف الرسمي القادم الى بعض اماكن الاحتفالات.
- ج- تقدم في المناسبات السعيدة للتهنئة.
- د- تقدم للمرضى تمنيا بالشفاء.
- هـ- ترسل الزهور في اليوم الذي يلي حضور وليمة رسمية أو خاصة مع بطاقة شكر ويكون الاهداء الى المضيف.

- و- لا يجوز تقديم الزهور من قبل سيدة الى رجل ولا من رجل الى انسة، الا في حالة الاحتفال بعيد ميلادها أو نجاحها أو مناسبة سارة
- ز- ترفق الزهور ببطاقة شخصية مع الاحرف المناسبة وكما هو وارد في موضوع (بطاقات الزيارة) اما اذا قدمت شخصيا فلا داع لارفاق البطاقة.
- ح- عند تسلم باقة الزهور على السيدة ان تبدي اعجابها وتقدم شكرها وان تضع الباقه في أناء للزهور وان لاتقوم بتنسيقها أمام الضيوف.

#### ٩. تنسيق الزهور

تنسق الزهور بشكل مخروط مرتفع أو مفروش منخفض. يوضع الشكل المرتفع في الزوايا وفي انحاء متفرقة من قاعة الاستقبال أو المدخل وسائر الغرف- أما الشكل المنخفض فيوضع في وسط مائدة الطعام لمراعاة عدم حجب الضيوف عن بعضهم بالزهور- وتوضع على المناضد أمام المقاعد الرئيسة.

## أسئلة الفصل السابع

س١: ما القواعد العامة المتبعة في التقديم في أثناء الحفلات والمناسبات الرسمية؟

س٢: أذكر الطريقة الصحيحة في المصافحة، ثم بين قواعد المصافحة.

س٣: ما المراسم المتبعة في استعمال الالقاب والاسماء في أثناء إقامة الحفلات؟

س٤: أذكر الارشادات التي تجعل منك منصتا جيدا.

س٥: ناقش العبارة الآتية:

(ينبغي على الفرد الإفصاح عن نفسه بقدر إفصاح الآخرين له عن أنفسهم)

س٦: كيف تنصح الآخرين حتى يكونوا متحدثين جيدين؟

س٧: لو طلب منك التحدث في أحد الاجتماعات أو الندوات، ما هي القواعد التي يتم مراعاتها حتى تكون متحدثا ناجحا.

## المصادر والتعليقات

- ١- إبراهيم. عبد الله. المركزية الغربية، ١٩٩٧
- ٢- بدر- حامد أحمد. السلوك التنظيمي، ١٩٨٢
- ٣- البروتوكول. الاتكيت مظهر حضاري، مصدر سابق.
- ٤- الحصري. سلوى. الدبلوماسية والاتكيت. مصدر سابق.
- ٥- فوق العادة. سموحي. الدبلوماسية والبروتوكول. مصدر سابق.
- ٦- لا تشكوف. ف. ف. البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي. مصدر سابق
- ٧- ميريبوا ليفي. الاتكيت. بدون تاريخ.
- ٨- الهداوي عبد الجبار. الموجز في التعامل الدبلوماسي مصدر سابق.
- ٩- وزارة الدفاع العراقية. فن الحرب، ١٩٨٨.

## الجوانب التطبيقية

يتم تدريب الطلبة على قواعد التقديم والتعارف والتحية والمصافحة من خلال قيام مجاميع من الطلبة بتمثيل الادوار، وكذلك عرض جوانب عملية في موضوع مراسم بطاقات الزيارة وعرض نماذج من الاسبقيات الخاصة بذلك.



## الفصل الثامن

# الاجتماعات والمؤتمرات

- الأهمية
- أنواع الاجتماعات
- إجراءات الاجتماعات الرسمية
- مراسم تنظيم موائد الاجتماعات
- المؤتمرات
- اصول عقد المؤتمرات
- اشكال عقد المؤتمرات
- ترتيب المدعوين على الموائد في المادب (حالات تطبيقية)
- جوانب من اعمال ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات
- ارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات
- الاسئلة
- المصادر والتعليقات





## الفصل الثامن

### الاجتماعات والمؤتمرات

للسكرتير دور كبير في اعداد وتنظيم الاجتماعات، والاجتماعات قد تكون اجتماعات رسمية لمناقشة موضوعات محددة - كاجتماعات مجالس الادارة واجتماعات الجمعيات العمومية للشركات والمؤسسات المختلفة، وقد تعقد بصفة دورية وفي مواعيد محددة، أو تعقد بصفة دورية في أوقات طارئة لمناقشة مشكلة لم تكن في الحسبان أو لدراسة موضوع مهم. وقد تكون الاجتماعات غير رسمية كالاجتماع في ندوة ثقافية أو محاضرة علمية، اما الاجتماعات التي تعقد في الحفلات والمناسبات السعيدة والاعياد. وسواء كانت الاجتماعات رسمية أم غير رسمية فعلى السكرتير واجبات ومهام نحو اعدادها وتنظيمها بطريقة تكفل نجاحها، وتحقيق الاهداف التي عقدت من أجلها.

#### ١. الاهمية

وللاجتماعات سواء عقدت على المستوى الدولي او المستوى الاقليمي أو مستوى الدولة أو مستوى الوزراء أو انعقدت هذه الاجتماعات في المؤسسات العامة أو انعقدت على مستوى الادارات أو الاقسام المختلفة داخل احدى المؤسسات العامة أو الشركات نجد ان هذه الاجتماعات ترجع أهميتها الى الاسباب الآتية:

أ- الاجتماعات تساعد على التعرف على وجهات النظر المختلفة، على كافة المستويات مما يؤدي الى ايجاد أحسن الوسائل لعلاج المشكلات المختلفة سواء كانت هذه المشكلات فنية أو ادارية أو مالية أو رقابية أو تخطيطية وهكذا.

ب- تشجع الاجتماعات الافراد على الادلاء برائهم المتنوعة والمختلفة بعد دراستها وتحليلها مما يؤدي الى اتخاذ أحسن القرارات واعمقها نفعا واكثرها فائدة.

ج- يعبر كل شخص عن رأيه بصراحة تامة ويدافع عنه بالحجج والبراهين المقنعة والتي تؤيد رايه وتسانده وتظهر مدى صحته ومنفعته وفائدته وبذلك نصل الى حلول جذرية للمشكلات التي تناقش عن طريق تبادل الاراء وتحليل وجهات النظر المختلفة.

د- الاجتماعات مظهر من مظاهر الديمقراطية والعمل الجماعي وسيادة رأي الجماعة حيث تكون سلطة اتخاذ القرارات لمجموع الاعضاء وليس الفرد واحد. ولذلك يجب ان تكون هناك قواعد واجراءات يرتبط بها الجميع لضمان تعبير الفرد عن رأيه بصراحة وحرية.

هـ- القرارات التي تتخذ عن طريق الجماعة تكون عبارة عن محصلة خبرات وثقافات عديدة متنوعة لاشخاص مختلفين من ذوي الخبرة والدراسة مما يؤدي الى اقتناع الافراد بها بسرعة وسهولة.

و- القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات، تتصف بالعدالة والديمقراطية وعدم التميز، ولذلك نجد أن هذه القرارات تقبل بالرضا والارتياح النفسي، لأنها تساعد على رفع الروح المعنوية للاعضاء المشتركين فيها وتجعلهم يشعرون بأهميتهم حيث ان لكل عضو صوت واحد مهما كان مستواه الوظيفي مما يؤدي الى جعل القرارات التي تتخذ في هذه الاجتماعات بعيدة كل البعد عن تأثير وتحكم المصالح الشخصية (٣١: ص٤).

## ٢. انواع الاجتماعات

هناك عدة انواع من الاجتماعات، تختلف باختلاف اغراضها واهدافها ومستوياتها، وكيفية انعقادها حيث أنه عن طريق الاجتماعات يمكن تبادل الخبرة وتفاعلها بين أعضاء مختلفين، وكذلك يمكن التعرف على وجهات نظر مختلفة واءاء متعددة مما يؤدي الى ايجاد الحلول المناسبة للمشاكل والعوائق والاسباب التي دعت الى عقد الاجتماع

### أ. اجتماعات من حيث المستوى:

**اولا:** اجتماعات على المستوى العالمي: ومن امثلها - اجتماعات الجمعية العامة للامم المتحدة حيث تعقد هذه الجمعية اجتماعات سنوية منتظمة، كما تعقد دورات استثنائية اذا دعت الضرورة، ويكون ذلك بناء على طلب مجلس الامن او اغلبية اعضاء الهيئة.

ومن امثلة الاجتماعات على المستوى العالمي ايضا، اجتماعات مجلس الامن والمجلس الاقتصادي والاجتماعي التابع لهيئة الامم المتحدة وغيرها من المؤتمرات والمنظمات الدولية

**ثانيا:** اجتماعات على المستوى الاقليمي: مثل جامعة الدول العربية، واجتماعات مؤتمر القمة للدول العربية، واجتماع مؤتمر القمة الافريقي. وهكذا.

### ثالثا: اجتماعات على مستوى الدولة

**رابعا:** اجتماعات على مستوى المؤسسات والهيئات والمنشآت والشركات، مثل اجتماعات مجلس الادارة، أو اجتماعات اللجان أو اجتماعات الوحدات التنظيمية

## ب . اجتماعات من حيث الزمن:

**اولا:** اجتماعات دورية: وهي الاجتماعات التي تنعقد بصفة دورية وفي مواعيد محددة، وتلك التي تنعقد بصفة دورية والتي يحتملها وينظمها القانون أو النظام أو اللائحة الداخلية للمنشآت والهيئات مثل الاجتماعات الدورية لمجالس الكليات والمعاهد في العراق.

**ثانيا:** اجتماعات غير دورية او اجتماعات طارئة: وهي الاجتماعات التي تعقد في أي وقت كلما دعت الحاجة اليها وذلك لبحث مشكلة طارئة أو موضوع مهم لا يمكن تأجيل مناقشته مثل الدورات الطارئة لأجتماعات البرلمان خارج اطار اجتماعاته المنظمة مسبقاً او الاجتماعات الطارئة لمجلس الوزراء.

## ٣. اجراءات الاجتماعات الرسمية (١٣: ص٣٧- ص٣٨)

### أ . التهيئة للاجتماع

**اولا:** أن أول خطوة في التحضير للاجتماع - بعد تحديد موعده ومكانه - هو اعداد جدول اعمال الاجتماع وذلك طبقا لتعليمات الرئيس المباشر.

**ثانيا:** اعداد الدعوة للاجتماع وارسالها للاعضاء قبل موعد الاجتماع بوقت كاف، وتتضمن الدعوة موعد الاجتماع ومكان عقده وكذلك جدول الاعمال، وقد يرفق بها بعض التقارير والبيانات والاحصاءات التي قد يهم الاعضاء الاطلاع عليها قبل حضور الاجتماع.

**ثالثا:** التأكد من صلاحية قاعة الاجتماع لعقد الاجتماع سواء كانت هذه القاعة احدى قاعات المؤسسة او قاعة مستأجرة لهذا الغرض - وذلك بتوفير العدد اللازم من المقاعد وترتيبها حسب مركز كل عضو عن طريق وضع لوحة تحمل اسم العضو او مركزه الوظيفي في المكان المخصص له، والتأكد من توافر

جميع وسائل الراحة - من تهوية وتدفئة وإضاءة واختيار أجهزة التسجيل -  
ان وجدت - او مكبرات الصوت والتأكد من صلاحيتها للعمل، وتأمين الادوات  
المكتبية اللازمة للاجتماع كالأوراق والأقلام.

**رابعاً:** و آخر الخطوات، تحضير الأوراق والمستندات والملفات والاحصاءات  
التي قد تلزم اثناء الاجتماع والتي سيتناولها البحث طبقاً لجدول الاعمال الذي  
أعد مسبقاً، وكذلك احضار صورة من محضر الاجتماع السابق لتلاوته على  
الحاضرين في بداية الجلسة.

## ب. الاجتماع

لكل من الرئيس او السكرتير دورهما الخاص في الاجتماعات، ويجب على  
السكرتير ان يلم بكلا الدورين.

### اولاً: دور الرئيس

- ١- اعلان بدء الاجتماع والتأكد من اكتمال العدد القانوني للحاضرين طبقاً  
للنظام.
- ٢- التأكد من ان جميع الموضوعات التي ستبحث في الاجتماع قد تم درجها  
في جدول الاعمال.
- ٣- ادارة المناقشات بصورة تكفل لكل عضو حرية ابداء رأيه، دون ان يطغى  
عضو على آخر، والعمل على عدم ضياع الوقت في مناقشات لا تمت  
لموضوعات الاجتماع بصلة.
- ٤- ملاحظة ان جميع المكالمات والمناقشات توجه للرئيس وليس لاي عضو من  
الاعضاء حتى نضمن هدوء المناقشة.
- ٥- قراءة القرارات التي اتخذت بعد انتهاء المناقشة حولها. لغرض التصويت  
عليها، مع مسؤولية وضع نظام يكفل للاعضاء اعطاء الاصوات بحرية تامة.

### ثانيا: دور السكرتير

- ١- تسجيل اسماء الحاضرين للاجتماع واسماء الغائبين واسماء المعتذرين.
- ٢- تلاوة محضر الاجتماع السابق ومعرفة ماتم بشأن تنفيذ فقراته.
- ٣- تسجيل وقائع الاجتماع، والقرارات التي يتوصل اليها المجتمعون باختصار، ومن غير اخلال بالمعنى ومن الممكن الاستفادة في هذه الحالة من الاختزال أو استعمال الات التسجيل.
- ٤- مراعاة ان يكون متيقظا لكل مايدور في الجلسة، وان يكون الساعد الايمن لرئيسه لتذكيره ببعض المعلومات التي قد يحتاج اليها.

### ج . بعد الاجتماع

على السكرتير ان يعيد القاعة بعد الاجتماع الى وضعها الطبيعي وذلك بعد ان يتأكد من ان كافة الاوراق والمخلفات التي قد يتركها الاعضاء قد اعيدت لاصحابها وكذلك عليه كتابة اهم شيء في الاجتماع وهو المحضر الذي يجب ان يكتب فورا بعد الاجتماع اذ تكون جميع الوقائع والتفاصيل مازالت ماثلة في ذهن السكرتير، وبعد كتابة المحضر على السكرتير عرضه على رئيسه، ثم يطبعه ويرسله للاعضاء لدراسته والتوقيع عليه بعد ان يبدي ملاحظاته ان وجدت. وعلى السكرتير ان ينسخ القرارات الخاصة بكل ادارة او هيئة ويرسلها اليها للتنفيذ مع الاحتفاظ بصورة من كل ذلك في ملفاته.

ومحضر الجلسة يجب ان يكون دقيقا ليمثل سجلا صادقا لكل ماجرى في الجلسة، وموجزا ليعطينا تلخيصا للامور المهمة التي نوقشت والقرارات التي تم التوصل اليها وواضحا لدرجة ان الغائبين عن الاجتماع يمكن ان يعرفوا الاجراءات والقرارات بالاكثفاء بقراءة المحضر. وطبيعي ان يتم ذلك دون الدخول في التفاصيل، اذ لاداعي لتسجيل المحاورات والمناقشات كلمة كلمة،

انما فقط يجب التأكد من ان كل المحاولات تأييدا للقرارات الجوهرية او ضدها قد سجلت، حتى يمكن الرجوع اليها - ان دعت الحاجة لمعرفة سبب اتخاذ قرار (معين وتجدون في نهاية هذا الفصل ارشادات في كتابة محاضر الاجتماعات)، واهم مايشتمل عليه محضر الجلسة مايتي: (١٣: ص ٤٠).

**اولا:** مكان موعد الاجتماع باليوم الساعة.

**ثانيا:** اسماء الحاضرين مع بيان الجهات التي يمثلونها واسماء المعتذرين والغائبين.

**ثالثا.** اسم رئيس الاجتماع

**رابعا:** اثبات صحة الاجتماع لتوافر العدد القانوني حسب النظام المعمول به.

**خامسا:** نص جدول الاعمال بالكامل.

**سادسا:** المسائل التي بحثت في الاجتماع، وما دار في البحث والنقاش بصدد كل موضوع، وما قدم بشأنها من اقتراحات.

**سابعا:** نص القرارات

**ثامنا:** وقت انفضاض الاجتماع وموعد الاجتماع التالي.

## ٤. مراسم تنظيم موائد الاجتماعات

### أ. الاجتماعات الثنائية

وهي الاجتماعات التي تعقد بين وفدين لبحث موضوع أو موضوعات تهم الطرفين، كالاتتماعات التي تعقد بين وفدي دولتين، او بين وفد يمثل المنظمة الدولية ووفد دولة عضو في المنظمة واذا كان المؤتمر أو الاجتماع ثنائيا، فإن المؤتمرين يجلسون على مائدة واحدة مستطيلة الشكل يجللها غالبا غطاء تقليدي من القماش الاخضر ويراعى في ذلك مايتي:

**اولا:** يجلس اعضاء كل وفد على احد جانبي المائدة.



**ثانيا:** يكون عدد المقاعد في الجانبين متساويا

**ثالثا:** يجلس رئيسا الوفدين في منتصف كل جانب، ويتميز مقعدهما اما بلون خاص او بمسند مرتفع.

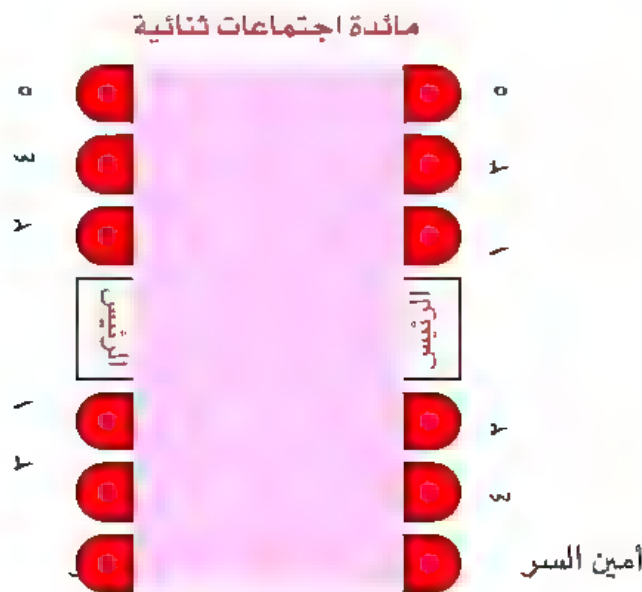
**رابعا:** يجلس امناء السر في اطراف المائدة.

**خامسا:** يوضع امام كل عضو ما يحتاج اليه من ادوات الكتابة.

**سادسا:** يستحسن ان يكون المكان فسيحا بحيث يتسنى لمن يشاء من اعضاء الوفد الانتقال من محله بسهولة.

**سابعا:** يؤمن على المائدة الكمية اللازمة من مياه الشرب بالاضافة الى علب السجائر وصحون الرماد اللازمة لها.

**ثامنا** يؤمن حاجيات (موثوقات) أو أكثر لتقديم القهوة أو الشاي الى رئيس واعضاء الوفدين بين حين وآخر، ولاسيما اذا طالت المباحثات والمناقشات (١٩: ص ٢١).



الشكل (١٤)

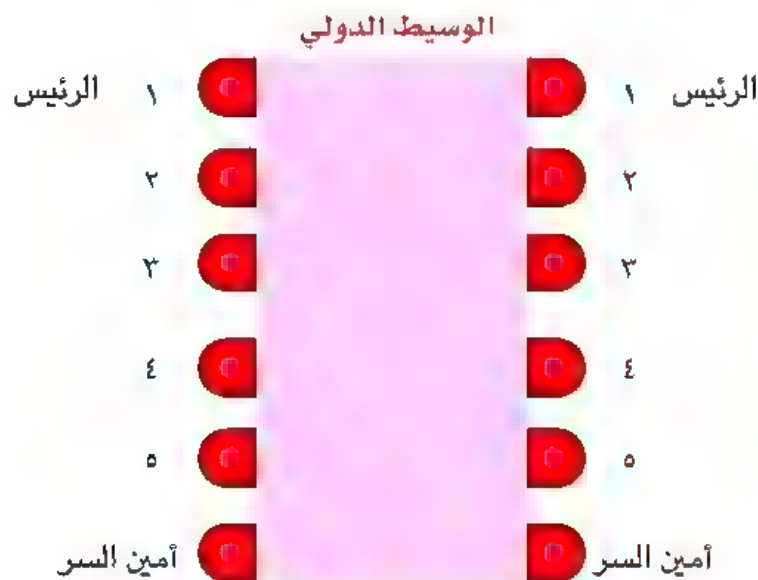
**بوضوح الاجتماعات الثنائية**

**المصدر:** (البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري، ص ٢١)



## ب . الاجتماعات الثنائية التي يحضرها وسيط دولي

في هذه الحالة يجلس الوسيط الدولي في صدر المائدة مكان أمين السر، ويجلس كل من رئيس الوفدين بالقرب منه، ويتبع كل منهما الوفدين بالتسلسل التنازلي. كما في الشكل الآتي:



الشكل (١٥)

مائدة اجتماعات يحضرها وسيط دولي

المصدر: (السابق، ص ٢٢)

## ٥. المؤتمرات

ان الاصل في المؤتمر هو اجتماع تعقده الاطراف المعنية بغرض الوصول الى اتفاق حول قضية معينة، وأكثر المؤتمرات شهرة هي المؤتمرات الدولية، التي كانت في الماضي تعالج اقضايا السياسية ذات العلاقة المباشرة بالحرب والسلم اما مواضيع المؤتمرات في الوقت الحاضر فقد تعددت فأصبحت عامة

تشمل كل موضوع يهم المجتمعات البشرية. والمؤتمرات متعددة الانواع فمنها مؤتمرات القمة ومؤتمرات الوزراء والمؤتمرات العامة واللجان واللجان المؤقتة...الخ.

### وتتميز المؤتمرات عادة بصفات عديدة. منها (٥٩: ص ١٥٧)

- أ- الاستقلال - ويراد به استقلال المؤتمر عما سبقه أو ما سيليه من حيث النظام الداخلي وطبيعة العمل برغم انه قد يكون تنمة لمؤتمر سابق فيما يخص المحتوى والهدف من ذلك مثلا سلسلة مؤتمرات القمة العربية فهي في الغالب ذات اهداف واحدة ومتشابهة ولكنها تختلف من حيث الاعداد والتمهيد والنظام الداخلي.
- ب- اختيار اللغة المناسبة المستخدمة في المؤتمر فقد تكون احدى اللغات العالمية أو جميعها أو لغات الامم المتحدة الست بما فيها اللغة العربية.
- ج- تتميز المؤتمرات الدولية بأنفرادية الرأي ويعني ذلك أن ممثل كل دولة مسؤول عن تنفيذ سياسة حكومته ووجهة نظرها وغالبا مايسعى الى التأثير في الاخرين للاخذ برأيه وتحقيق مصالح تلك السياسية.
- د- تحديد الاختصاصات - ذلك ان اجتماعات خاصة تعقدها اللجان قبيل انعقاد المؤتمر للتحضير وتحديد الاختصاص ووضع جدول الاعمال الذي يجب ان ينسجم واغراض المؤتمر المرسومة له عندما تم الاتفاق على عقده. وبالنظر الى ان لكل مؤتمر اختصاصا معيناً، فان الدول تعتمد عادة الى ايفاد الاختصاصيين والخبراء.

## ٦. أصول عقد المؤتمرات

ان الاسلوب المتعارف عليه في الدعوة لعقد المؤتمرات الدولية، يتم بان تقترح عقد المؤتمر دولة على مجموعة من الدول ذات علاقة مباشرة بمهمة عقد المؤتمر واهدافه وقد تنتهز الدولة صاحبة الاقتراح ظرفا مناسبا لتحقيق نجاح الدعوة وبالتالي التوصل لعقد المؤتمر.

ولاتفرد الدول بالدعوة لعقد المؤتمرات بل قد تدعو له منظمات أو مؤسسات دولية وغالبا ماتتحقق النتائج الايجابية على هذا الطريق لان المنظمة الدولية تنطق باسم المجموعة الدولية التي ترتبط باهداف وسياسات مماثلة.

وقد يتقرر عقد المؤتمر دون اقتراح أو دعوة ويتم ذلك عادة بالاتفاق على عقده في مؤتمر يسبقه.

ولعل مايساعد في عقد المؤتمرات في العصر الحاضر سهولة المواصلات وسرعتها وتعدد الاغراض والاهداف، فقد ازدادت الحاجة الى عقد المؤتمرات وتبادل الاراء والوصول الى الاتفاقيات والمعاهدات، وهذا مايؤدي الى نجاح اقتراح عقد المؤتمرات في اغلب الاحيان.

ان الدعوة لعقد المؤتمر من جانب دولة او منظمة تتطلب ابداء الاسباب الموجبة والفوائد المتوخاة من عقده ومحاولة اقناع الدول المعنية وترغيبها، وليس من سبيل غير ذلك اذ لايمكن ارغام الدول على حضور المؤتمرات المقترحة.

ومن بين المشاكل التي تجابه اقتراح عقد المؤتمر، مشكلة مكانه وزمانه، فقد لا يكون من مصلحة دولة أو أكثر حضور مؤتمر في ظرف خاص تكتنفه الملابسات السياسية او ان يكون مكان انعقاده غير ملائم لسبب او لآخر.

وفي حالة قبول اقتراح عقد المؤتمر من قبل عدد مناسب من الدول او اتفاقها على المدة المقترحة وعلى مكان وزمان انعقاده يصار في اغلب الاحيان الى تأليف لجان تحضيرية تعكف على وضع اسس العمل وطريقته وجدول اعماله واللغة او اللغات التي ستستعمل فيه.

وتلي مرحلة التحضير للمؤتمر مرحلة اختيار الوفد المفاوض فتعمد كل دولة مشاركة الى تعيين رئيس واعضاء وفدها واعداد الدراسات والتوصيات والاقتراحات وترسم استراتيجية العمل مسبقا والاتفاق على الموقف الملائم ازاء كل قضية او احتمال يمكن ان يجابه به الوفد.

وقد تجد بعض الدول فائدة في المشاركة الفعلية في المؤتمر الا انها لاتقر اهدافه او انها تخشى الالتزام بمقراراته فتكتفي بارسال مراقب عنها، ومعلوم ان لا يحق للمراقب التصويت ولكن يجوز له المشاركة في المناقشات العامة.

والمعلوم ايضا ان الدعوة لحضور المؤتمر تحدد مستوى ودرجة رؤساء الوفود ليتم بذلك ضمان المساواة بينهم وتفادي التفاوت بالدرجات ومع ان الدعوة لاتحدد عدد اعضاء الوفود ولكن اغلب الدول تحاول الاقتصاد في العدد.

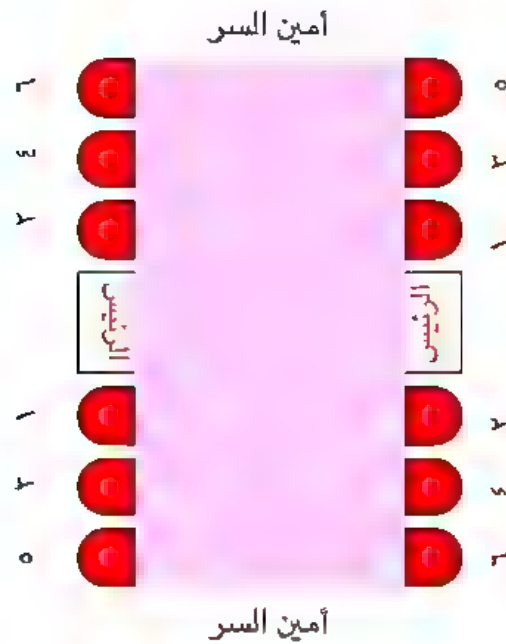
ومنذ مرحلة توجيه اقتراح عقد المؤتمر يجب ان تتضمن الدعوة ما يهدف اليه المؤتمر وماهي القضايا التي يرغب في تحقيقها، وفي ضوء ذلك يتم الاتفاق على ما يجب ان يتمخض عنه المؤتمر من نتائج ملزمة للاطراف كافة مالم يعلن احدها تحفظه على قرار أو أكثر من قرار.

وان لشخص رئيس المؤتمر دورا كبيرا في توجيه سير المناقشات، يمنع الاعضاء من التجاوز والتعريض بالآخرين والنيل من وجهات نظرهم وذلك لضمان نجاح المؤتمر.

## ٧. اشكال عقد المؤتمرات

### أ. المؤتمرات المتعددة الاطراف

يختار لها احد اشكال الموائد الاتيه، تبعا لطبيعة المؤتمر ولعدد المؤتمرين وشكل قاعة الاجتماع:



الشكل (١٦)

مائدة للاجتماعات الدولية المتعدد الاطراف (أ)

المصدر: (السابق ص ٢٥)

### ب. المؤتمرات المتعددة الاطراف

يختار لها احد اشكال المائدة الاتيه، تبعا لطبيعته المؤتمر ولعدد المؤتمرين وقاعة الاجتماع.



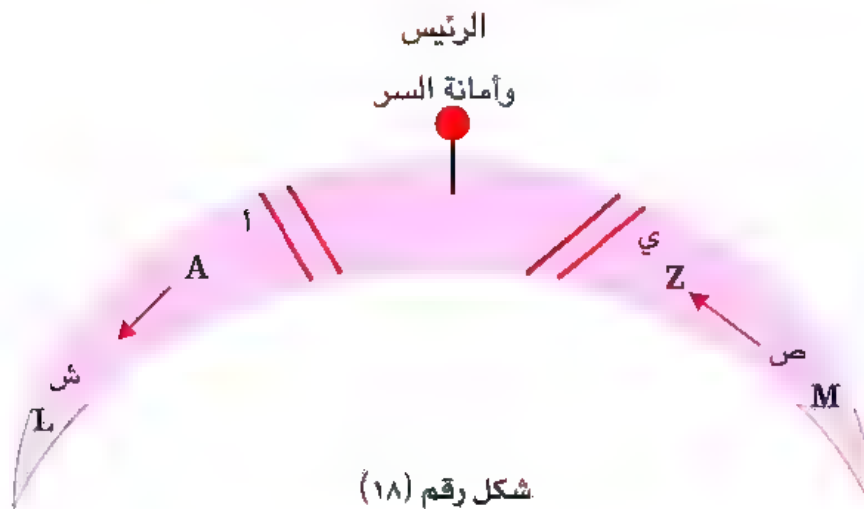
شكل رقم (١٧)

مائدة المؤتمرات الدولية المتعددة الاطراف (ب)

المصدر: (السابق - ص ٢٧)

### ج . تنظيم موائل الاجتماعات الدولية

مائدة الاجتماعات الدولية بشكل حدوة الحصان

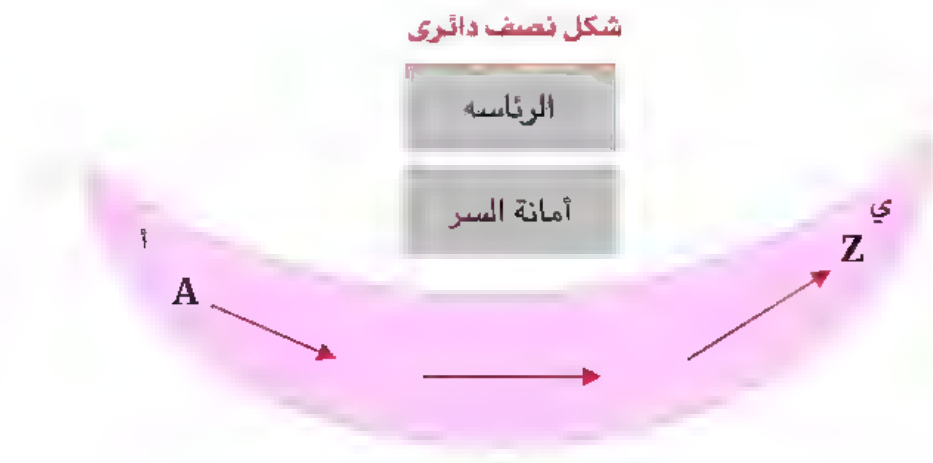


شكل رقم (١٨)

مائدة اجتماعات دولية بشكل حدوة حصان

المصدر: (السابق - ص ٢٨)

## د . مائدة الاجتماعات الدولية



شكل رقم (١٩)

مائدة اجتماعات دولية بشكل نصف دائرة

المصدر: (السابق، ص ٢٩)

## هـ . مائدة الاجتماعات الدولية التي تميز بين الدول الداعية والدول المدعوة



شكل رقم (٢٠)

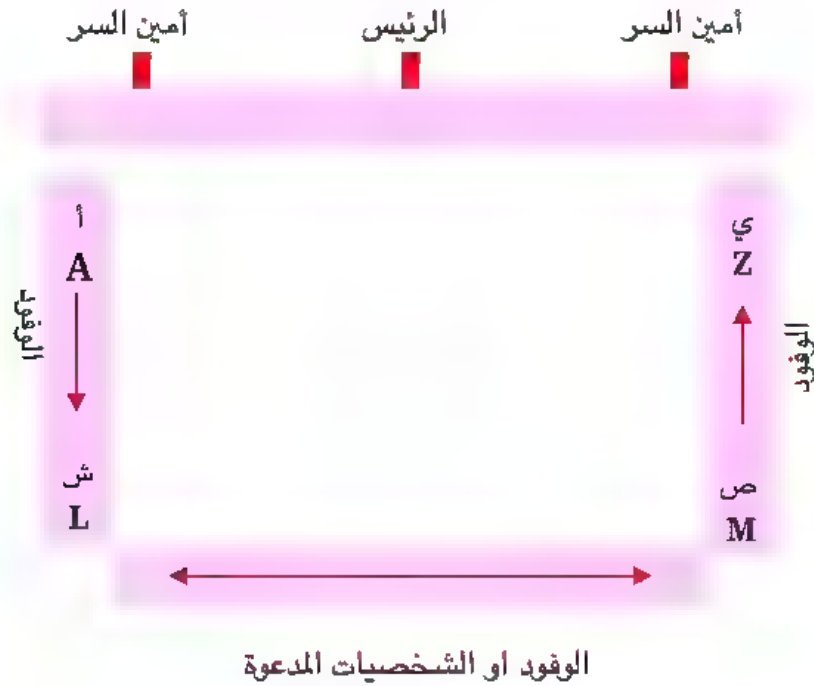
مائدة اجتماعات تميز بين الدول الداعية والمدعوة

المصدر: (السابق، ص ٣٠)



## و . مائدة الاجتماعات الدولية

التي تستمع فيها بعض الوفود أو الهيئات الى ممثلي بعض الدول أو المنظمات.

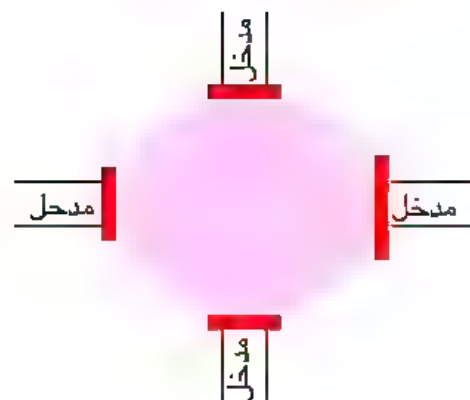


شكل رقم (٢١)

مائدة اجتماعات للاستماع لبعض الوفود

المصدر: (السابق ص ٣١)

## ز . مائدة المفاوضات المستديرة



الشكل (٢٢)

استعملت هذه الدائرة أول مرة في مؤتمر كارلوتيز في قصر قديم في هذه المدينة الواقعة في يوغسلافيا في اواخر عام ١٦٦٨ واولائل ١٦٩٩.

وقد تم انشاء اربعة ابواب ليدخل منها مندوبو الدول المؤتمرة (في ان واحد) بحيث يتجه كل منهم الى مقعد مباشرة.

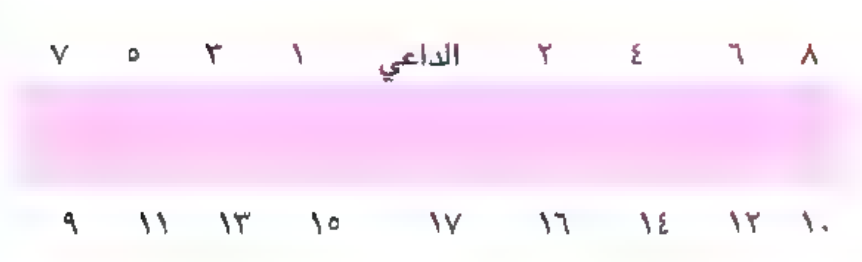
كانت الغاية من اتباع هذه الطريقة تحقيق المساواة الفعلية بين الدول المشتركة في المؤتمر، وهي: روسيا - النمسا - جمهورية البندقية - تركيا - حيث تنازلت هذه الاخيرة عن بعض ممتلكاتها في أوربا وتطلق في عصرنا الحاضر عبارة (المائدة المستديرة) على كل مؤتمر صغير تحرص فيه الدول المؤتمرة على اساس المساواة التامة.

#### ٨. ترتيب المدعوين على الموائد على المادب (حالة تطبيقية)

مكان الشرف على المائدة سواء أكانت مستطيلة أو مستديرة أو على شكل حدوة حصان يكون في منتصف جانب المائدة الذي يواجه الباب الرئيس للغرفة او الذي يواجه النوافذ اذا كان الباب الرئيس على جانب، وتوزع الامكنة على يمين وعلى يسار مكان الشرف بان يترتب المدعون في كشف حسب أسبقيتهم التي تحدثنا عنها ويعطون ارقاما توزع على المائدة طبقا للرسم الاتي (١١):  
ص ٩٨ - ص ١٠١).

أ. اذا كانت المائدة قاصرة على الرجال ولايوجد ضيف خاص محتفى به (عدد المدعوين فرديا + الداعي).

## ب . المائدة مستطيلة او بيضوية



الشكل (٢٣)

مائدة فاصرة على الرجال بدون ضيف شرف

المصدر: (ابراهيم، أحمد علي، الدبلوماسية البروتوكول الاتكيت المجاملة، ص٩٨)

## ج . المائدة المستديرة.

يرتب المدعوون طبقا للرسم الاتي:



الشكل (٢٤)

المائدة المستديرة

المصدر: (السابق ص٩٨)

## د . اذا كانت المائدة قاصرة على الرجال وتكريما لشخصية (ضيف شرف)

مائدة مستطيلة قاصرة على الرجال وتكريما للشخصية



شكل رقم (٢٥)

المائدة مستطيلة او بيضوية

المصدر: (السابق ص ٩٩)

## هـ . اذا كانت المائدة المستديرة



الشكل (٢٦)

مائدة مستديرة قاصرة على الرجال تكريما لشخصية

## و . إذا كانت المائدة على شكل حدوة حصان



الشكل (٢٧)

مائدة على شكل حدوة حصان

المصدر: (السابق، ص ١٠٠)

## ز . إذا كانت المائدة تضم رجالا وسيدات

### المائدة مستطيلة او بيضوية

**أولاً:** تعد قائمتان بأسماء السيدات طبقا لاسبقيتهن (تبعاً لاسبقية أزواجهن الرسمية او لمراكزهن العلمية او الاجتماعية) وتعطى ارقاماً متسلسلة، وقائمة ثانية بأسماء الرجال طبقاً لاسبقيتهم الرسمية او لمركزهم العلمي او الاجتماعي، كما سبق الحديث عن هذا الموضوع وتعطى ارقاماً متسلسلة.

**ثانياً:** تعد قائمة موحدة من القائمتين بحيث تبدأ متسلسلة برقم (١) من الرجال ثم برقم (١) من السيدات (تعطى رقم ٢) في القائمة الموحدة، ثم برقم ٢ من الرجال (ويعطى رقم ٣) في القائمة الموحدة ثم برقم ٢ من السيدات (تعطى رقم ٤) ثم برقم ٣ من الرجال (يعطى رقم ٥)، ثم رقم ٣ من السيدات (تعطى رقم ٦) ثم رقم ٤ من الرجال (يعطى رقم ٧) ثم رقم ٤ من السيدات (تعطى رقم ٨)

وهكذا يرقم رجل من قائمة الرجال ثم ترقم سيدة من قائمة السيدات حتى آخر القائمتين ويلاحظ بأن الانساق اللائي يصبح ابائهن لا يستفدن من أسبقية ابائهن بل يأتين بعد جميع السيدات.

**ثالثاً:** توزع الأرقام على المائدة.



الشكل (٢٨)

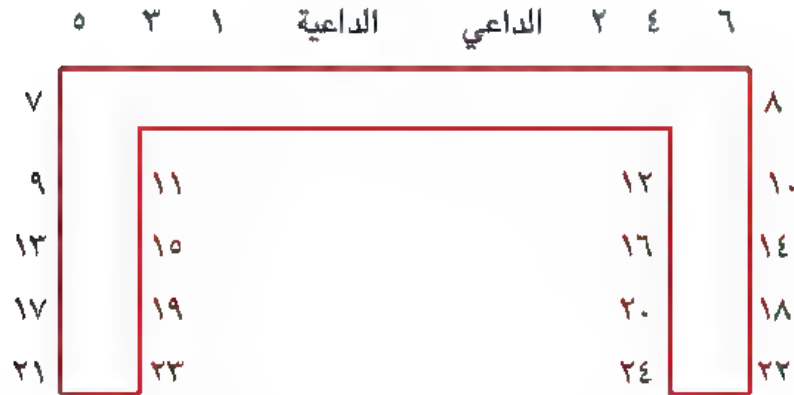
**مائدة مستطيلة تضم رجالاً وسيدات**

**المصدر:** (السابق، ص ١٠١)

وبذلك يجلس كل رجل وعلى يمينه وعلى يساره سيدة، وكل سيدة وعلى يمينها وعلى يسارها رجل. إذا كان عدد المدعوين قليلاً فيمكن اتباع طريقة أخرى تلافياً من جلوس السيدات على طرفي المائدة وذلك بأن تجلس ربة البيت الداعية على رأس المائدة ويجلس رب البيت الداعي على الطرف الآخر ويوزع المدعوون على يمين ربة البيت ويمين رب البيت ثم يسار ربة البيت ثم يسار رب البيت بالطريقة السابق شرحها يجلس كل رجل بين سيدتين وكل سيدة بين رجلين، وبحيث يكون من يجلس على يمين الداعية هو الذي يسبق من يجلس على يمين الداعي ومن يجلس على يسارها هو الذي يسبق من يجلس على يساره على امتداد المائدة.

**رابعاً:** المائدة المستديرة: تتبع نفس الطريقة التي شرحت سابقاً (إذا كان عدد المدعوين قليلاً).

**خامساً:** إذا كانت المائدة تضم عددا كبيرا من المدعوين رجالا وسيدات ويراد اجلاسهم على مائدة بشكل حدوة حصان فيكون جلوسهم بالشكل الاتي بعد ترتيبهم بالطريقة السابق ذكرها.



الشكل: رقم (٢٩)

مائدة على شكل حدوة حصان وتضم رجالا وسيدات

المصدر: (السابق، ص ١٠١)

وإذا اريد استعمال حرف المائدة المواجه للداعي والداعية فيجلس الداعي (بين ضلعين) في مواجهة الداعية ويوزع المدعوون كما لو كانت المائدة ممتدة على شكل مستطيل كما سبق شرحه. وكقاعدة عامة يراعى في ترتيب الموائد ان لايجلس مدعو بجانب زوجته او بقدر الامكان في المكان المقابل لها أو اجلاس سيدة بجانب اخرى او اجلاس سيدة في طرف المائدة. في حالة اعتذار احد المدعوين عن الحضور في اخر لحظة يمكن للمسؤول عن ادارة المراسم ان يدعو احد موظفي دائرة المراسم الموجودين لكي يحل مكان المدعو المعتذر عن الحضور، لكي تكتمل المائدة بالعدد المطلوب وبالصورة التي تتفق والقواعد التي سبق شرحها.

## ٩. جوانب من الاعمال التي تقوم بها ادارة المراسم عند عقد المؤتمرات

### أ. واجبات ادارة المراسم قبل وصول الوفود (١٩: ص ١٠- ص ١٢)

يترتب على ادارة المراسم في البلد الذي ينعقد فيه المؤتمر اتخاذ اجراءات وترتيبات كثيرة ومنها:

#### اولا: قائمة الوفود:

يجب الحصول على قوائم باسماء وصفات اعضاء مختلف الوفود قبل افتتاح المؤتمر بأسبوع في الاقل، ومن واجب رئيس البعثة الدبلوماسية (في المؤتمرات الخارجية) البقاء على اتصال دائم مع مدير المراسم ولجنة المؤتمر في سبيل تسهيل مهمة وفد بلاده الذي قد يكون عضوا فيه. وينطبق نفس القول في عقد المؤتمرات المحلية سواء العلمية او الاقتصادية او السياسية... الخ. حيث يتوجب على ادارة المراسم معرفة المشاركين في هذه المؤتمرات حتى تستطيع ان تضمن حسن تطبيق نظام الاسبقية والقدم وتنظيم مقاعد المؤتمرين وكذلك تهئية المستلزمات وحجز القاعات أو الفنادق للمشاركين. وغير ذلك.

#### ثانياً: وضع برنامج مفصل يتضمن:

- ١- أيام وساعات انعقاد الاجتماعات.
- ٢- الزيارات الرسمية التي يقوم بها رؤساء الوفود افرادا أو جماعات الى رئيس الدولة أو رئيس الحكومة - في حالة انعقاد المؤتمرات الدولية - وفي المؤتمرات المحلية ينطبق نفس الشيء في معرفة حركة المؤتمرين والزيارات التي تنظم لهم.
- ٣- مختلف المادب التي ستقام تكريما للمؤتمرين والحفلات الترفيهية المعدة لهم.



- ٤- الزيارات الاثارية او السياحية او العلمية التي سيقومون بها .
- ٥- يترك لهم ساعات فراغ للتجوال الحر في الاسواق أو الزيارات أو الاعمال الخاصة

### ب . واجبات ادارة المراسم عند استقبال الوفود

تؤلف الجهة المضييفة لجنة أستقبال تضم شخصيات تضاهي (من حيث الرتبة والمقام) رتبة رؤساء الوفود . ويشترك فيها مدير المراسم حتما اذا كانت تخص وزارة الخارجية مع عدد من مساعديه والعدد اللازم من موظفي الدولة النشطين.

واذا اقتضى الامر تتولى هذه اللجنة استقبال كل وفد عند قدومه (بالطائرة او السيارة) بحضور سفير دولة الوفد ومساعدته وحسب أهمية رئيس الوفد- ويتولى احد موظفي المراسم ماياتي:

#### اولا: تسليم كل عضو مغلفا يتضمن:

- ١- بطاقة باسمه تشير الى اسم الفندق مثلا الذي سيحل فيه، ورقم غرفته، ورقم السيارة المخصصة له، وعند الاقتضاء اسم الشخص المرافق له.
- ٢- نسخة من البرنامج الموضوع لاجتماعات المؤتمر وما يتخلله من زيارات رسمية وحفلات ومادب.
- ٣- نسخة من جدول الاعمال (اذا اقتضى الامر).
- ٤- اسماء اعضاء الوفود المشاركة في المؤتمر مع صفاتهم الرسمية.
- ٥- بطاقة الدعوة المختلفة الخاصة بجميع الحفلات والمادب.
- ٦- رمز للمؤتمر (في حالة وضعه) مع بطاقة تحمل أسم عضو الوفد باللغة المستعمله ليعلقها على الجانب الايسر من صدره.

- ٧- أسماء بعض الشخصيات المحلية وارقام هواتفهم مع ارقام هواتف مدير المراسم وادارة المراسم والفندق. او قصر الضيافة) ومكان عقد المؤتمر...الخ.
- ٨- نشرة سياحية عن البلد الذي يعقد فيه المؤتمر.
- ٩- وغير ذلك من المعلومات التي قد يحتاج اليها المؤتمرون.

**ثانيا:** تسلم جوازات السفر وانجاز المعاملات اللازمة بشأنها.

**ثالثا:** الايعاز الى احد المساعدين بتسلم الحقائب الخاصة بالاعضاء ونقلها من المطار الى الفندق او قصر الضيافة دون اخضاعها للرقابة الجمركية.

**رابعا:** مرافقة الوفد بسيارة او بموكب من السيارات الى قصر الضيافة او الفندق المعد له حيث يتناول الضيوف المرطبات او القهوة او الشاي، ثم يودعهم رئيس واعضاء اللجنة أو مدير المراسم (ان كان وحده).

**خامسا:** تأمين وصول الحقائب المذكورة الى غرف كل من الاعضاء والتأكد من عدم فقدان اي منها.

### ج . واجبات المراسم في اثناء عقد المؤتمر

**اولا:** الوقوف على حسن تنفيذ برنامج الاقامة

**ثانيا:** تأمين الزيارات الرسمية لرؤساء الوفود بما في ذلك زيارة سفير بلادهم المعتمد (وهذا الامر يتطلب قدومهم قبل عقد المؤتمر بيومين في الاقل)

**ثالثا:** تسهيل اتصالاتهم الهاتفية اللاسلكية ببلدانهم.

**رابعا:** تزويدهم صباح كل يوم بأهم الصحف المحلية والاجنبية.

### د . واجبات المؤتمرين بعد المغادرة

يترتب على رؤساء الوفود ماياتي:

**أولاً:** ايداع بطاقات (شكر ووداع) قبل سفرهم

**ثانياً:** ارسال برقية شكر من الطائرة (لاسيما اذا كان رئيس الوفد رئيس الدولة بالذات).

**ثالثاً:** او ارسال كتاب شكر بعد وصولهم، تنطوي على عواطف التقدير لما لاقوه من حفاوة وترحيب.

### ١٠. ارشادات في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات

يرتبط بموضوع الاجتماعات والمؤتمرات موضوع اخر لا يقل اهمية عن الاول، ونعني به كتابة الرسائل، والتي يكون للسكترير دور بارز فيها، وفي ما ياتي عدد من الارشادات التي تفيد في جعل القائم بتحرير هذه المراسلات على اختلاف انواعها، متمرسا بصورة صحيحة في تحريرها.

#### أ. العناصر الضرورية لكتابة محاضر الاجتماعات:

**أولاً:** التقيد بالاهداف المحددة مسبقا في جدول الاعمال.

**ثانياً:** الدقة: تعد الدقة في سرد الحقائق والتعابير ضرورية وان المبالغة والافراط في بعض البيانات والحقائق تدل على عدم الدقة.

**ثالثاً:** الاختصار: يجب ان يزود القارئ بالمعلومات بأقصر طريقة ممكنة دون المساس بالدقة والوضوح.

**رابعاً:** الوضوح: لا يكفي ان يكون لكل كلمة أو مقطع معنى واضح وبعيد عن الابهام بل يجب ان يكون مفهوما عند القراءة للمرة الاولى.

**خامساً:** الترابط: يجب استبعاد اية كلمة او جملة او فكرة لا علاقة لها بالموضوع.

**سادسا:** التكامل: يجب ان تكون كل ورقة متكاملة من جميع النواحي ولا تتطلب أية ايضاحات واضافات من قبل الشخص الذي كتبت له.

### **ب. الجمل:**

يجب ان تكون الجملة المكتوبة عادة اقصر من الجملة الكلامية الا ان الجملة الطويلة اذا جاءت سليمة التركيب كان لها وقع جميل وازدادت على الاسلوب متانة في الانشاء. ويجب عدم التماذي في تطويل الجمل اكثر من اللزوم. فالجملة التي تحتوي على اكثر من اربعين كلمة وتشغل اكثر من ثلاثة اسطر تكون في الاغلب غمضة وتصعب قراءتها. فالقواعد المثالية لتركيب الجملة هي:

**اولا:** اجعل جملك قصيرة الى الحد المعقول.

**ثانيا:** كن على استعداد لاستعاضة (الواو) بـ نقطة ولكن بشرط ان لا يؤدي ذلك الى تكوين جمل متقطعة غير متماسكة.

**ثالثا:** رتب جملك بحيث ان كل واحدة تقود بصورة طبيعية ومنطقية الى الجملة التي تليها وليس من الضروري ربط كل منها باخرى بكلمات ربط مثل (طالما)، (لانه)، (لذلك) او (وعليه). اذ ان سياق جملك متى ما كان صحيحا استطاع القارئ ان يرى بنفسه الارتباط الموجود بين ارائك.

**رابعا:** اجتنب بقدر الامكان صيغة المجهول مع الاقلال من الجمل الشرطية او الموصولة.

**خامسا:** لاتشرع ابدا بكتابة جملة مالم تجد ان وقعها لطيف على السمع عند تلاوتها.

**سادسا:** تستخدم كلمة (يرجى) في مخاطبة الجهات الاعلى والتي بنفس المستوى، وكلمة (نرجو) لمخاطبة الجهات الادنى

### ج . الاسلوب الانشائي

**اولا:** يقتضي على السكرتير اولا ان يدرب نفسه على التعبير ببساطة ووضوح وايجاز وان يحاول بعدئذ تنمية اسلوبه الانشائي حتى يزداد متانة. وللحصول على اسلوب جيد ينبغي الاكثار من مطالعة الكتب الجيدة.

**ثانيا:** استعمل الكلمات الشائعة وتجنب العامية. واستعمل الافعال بصيغة المبني للمعلوم بدلا من المبني للمجهول.

**ثالثا:** يجب ان تكون المراسلات خالية من المبالغه او التضخيم المصطنع. ومن الخطأ تقليد الاسلوب المزوق كثيرا الذي يلجأ اليه الصحفي لجعل قصته ممتعه. فالغاية التي تستهدفها المراسلات على اختلاف انواعها هي اظهار نقاط البحث ببسر وتجنب الاسئلة المجازية والبليغة وقلل من استعمال الصفات وتذكر بان الاستعمال الدائم لمثل هذه الكلمات: جدا - شديدة... الخ. من شأنه اضعاف حجتك بدلا من تدعيمها، اما الكلمات الاخرى، (ضروري وحيوي وفريد) فاستعملها نادرا وفي مهنها الحقيقي فقط.

**رابعا:** الرطانة. هي اللغة التي تعد ثقيلة على السمع وصعبة الفهم. ويعتقد بعضهم ان استعمالهم بعض التعابير والمصطلحات على سبيل المثال يضفي على كتابتهم طابعا علميا، فالواقع انه لا يوجد شيء اسمه لغة علمية بل توجد لغة جيدة ولغة رديئة.

**خامسا:** التنقيط. راجع كتابتك دائما ودقق التنقيط. ان استعمال التنقيط بصورة صحيحة ضروري لفائدة القاري وقد يكون ذلك مهما ايضا لتوضيح المعنى الحقيقي والقاعدة العامة هي استعمال الوقفات بقدر ماتساعد القارئ وليس اكثر من ذلك. واذا وجدت اختلافا في المعنى نتيجة رفع الوقفات فاعلم ان جملتك رديئة وتنبغي كتابتها من جديد. ان الوقفات لم توضع لتغيير المعنى بل لتوضيحه ورفع الشك.

## د . محاضر الاجتماعات:

إذا كانت محاضر الاجتماعات طويلة أو أن الموضوعات معقدة ومتشابكة فينصح بالآتي:

**أولاً:** يقسم المحتوى (المتن) بواسطة العناوين. أن هذا يساعد الكتاب على التدرج المنطقي للموضوع ويجلب انتباه القارئ لما سيأتي بعد العنوان. تكتب العناوين وحدها وهي لا تشكل جزءاً في أية جملة تأتي بعدها.

**ثانياً:** تبدأ معظم أوراق المحضر بعبارة موجزة تدل على عنوان الموضوع. يكتب العنوان في الوسط ويوضع تحته خط ولا توضع نقطة في نهايته. أما في الأوراق اليسيرة فإن عنوان الموضوع يكتب في بداية السطر وفي الحافة اليمنى من الصفحة ويوضع تحته خط ولا توضع بعده نقطة.

**ثالثاً:** عندما يكون المتن طويلاً يجوز تقسيمه بعناوين رئيسية. تكتب العناوين الرئيسية في الوسط ويوضع تحتها خط ولا تعقبها نقطة. إذا كان العنوان الرئيس مؤلفاً من سطرين واحدهما أقصر من الآخر يجب أن يكون السطر الثاني هو الأقصر ويكتب تحت منتصف السطر الأول للعنوان ويوضع تحته خط. أن العنوان الرئيس يغطي جميع المادة أو المواد التي تليه حتى يبتدئ عنوان رئيس آخر.

**رابعاً:** أن عنوان المادة يغطي المادة الخاصة به فقط وإية فقرات وفقرات فرعية خاصة بنفس المادة يوضع خط تحت عنوان المادة وتنتهي بنقطة ولا يشترط أن يكون لكل مادة عنوان ولكن إذا استعمل عنوان المادة فإن المواد التالية تأخذ عنواناً أيضاً حتى البدء بالعنوان الرئيس التالي أو عنوان المجموعة التالية.

**خامساً:** قد يكتب عنوان المادة على السطر وحده متبوعاً بمواد وفقرات مباشرة

**سادسا:** ان عناوين الفقرات واي تقسيم لها يتبع نفس شروط عناوين المواد الا انها تغطي فقره العائده لها فقط.

## هـ. الترقيم

**اولا:** ترقم المواد بالارقام (١،٢،٣ ... الخ) اما الفقرات فترقم بالحروف (أ، ب، ج ... الخ) وتأخذ الفقرات الفرعية الاخرى الارقام والحروف كما مبين ادناه

### ١. ترقيم المواد

#### أ. ترقيم الفقرات

ثانيا: ترقيم الفقرات الفرعية

(١) ترقيم الفقرات الفرعية الاخرى

وهذا ماتم اتباعه في كتابة فصول هذا الكتاب (ادارة المراسم).

## و. بعض الاخطاء اللغوية الشائعة في كتابة المحاضر

توجد بعض الاخطاء اللغوية الشائعة في كتابة الرسائل ومحاضر الاجتماعات التي يتوجب تلافيها تأكيدا لسلامة اللغة ومنعا للالتباس الذي قد تتركه تلك الاخطاء عند القارئ. ومن اهم هذه الاخطاء:

### اولا اعتذر عن الحضور

وهو خطأ شائع يذكر في محاضر الاجتماعات والصواب أن تقول (أعتذر عن عدم الحضور) لان الاعتذار لا يكون عن الحضور ولكن عن عدم الحضور

### ثانيا - الفعل (كلف):

هذا الفعل ومشتقاته ينصب مفعولين بخلاف ما يستعمل عادة بزيادة حرف الجر على مفعوله الثاني مثل [كلفت الموظف بعمل الواجب] والصحيح حذف



الباء الداخلة على المفعول الثاني فتكون [كلف المدير الموظف كتابة تقرير عن الحادثة أو عمل الواجب].

### ثالثا- التاء المربوطة (ة-ة):

هي هاء التانيث المتحركة ويوقف عليها بالهاء نحو- فاطمة- محكمة. وهي خاصة بالاسماء فقط فلا تكون في الافعال ولا في الحروف. ويجب ان تنقط اينما وجدت سواء وقعت كلمتها مفردة ام في اخر الجملة او في خلال الكلام خاصة في رؤوس العناوين واسماء الاعلام. القومية العربية- المذكرة -.

### رابعا- توفّر- توافر:

كثيرا ما يلبس الامر في استعمال هذين الفعلين والفرق بينهما:

□ توفّر على كذا: أقبل عليه ووجه جهده اليه (توفرت على عملي).

□ توافر الشيء: كثر واتسع (سوف أنفذ مشروعي اذا توافرت لدي الامكانيات)- (توافرت السلع في الاسواق في السنة الاخيرة).

### خامسا- (بحوث) لا (أبحاث):

البحث يجمع على بحوث قياسا وسماعا ولم يرد جمعه على أبحاث. فيقال: وقد أجريت عددا من البحوث لاثبات مدى صدق هذا الفرض.

### سادسا- لازال الموظف غائبا:

يقال هنا في مجال الاخبار بمعنى مازال الموظف غائبا ومن المعروف ان (لا) لا تدخل على الفعل الماضي الا مع التكرار والعطف على منفي مثل: مازرته ولا زارني - لاصدق ولا صلى.

ويغير ذلك ينقلب زمان الفعل الى الاستقبال وهذا خطأ والاصح استخدام مازال.



**سابعا - ان شاء الله:**

شاعت كتابتها هكذا (أنشاء الله) وهذا خطأ لان (أن) هنا شرطية وليست من بنية الكلمة.

**ثامنا - رأس مال:**

شاعت كتابتها (رأسمال متصلة وهو خطأ والصواب أن تكتب منفصلة (رأس مال) ومثلها: قائم مقام وعرض حال - تكتب منفصلة: قائم مقام - عرض حال.

**تاسعا - (الكفاية) غير (الكفاءة):**

الكفاءة: النظرير والمساواة. اما الكفاية: القيم بالامر والقدرة عليه . (الكفاءة على ما يستعملونها فيه خطأ وصوابه (الكفاية) فيقال: زيادة الكفاية الانتاجية.

**عاشرا - قط:**

ظرف زمان يفيد الزمان الماضي. يقال مالمقيته قط، ولا يجوز استعماله في الزمن المستقبل كان تقول: مالاقيه قط. اما اذا كنت تستعملها بمعنى الاكتفاء فتضاف اليها (فاء) فتقول رأيت مرة واحدة فقط.

**احد عشر - اثناء الجلسة - خطأ:**

والصواب: تمت في أثناء الجلسة استعراض وجهات النظر... فلا يجوز استعمال (اثناء) دون ان يسبقه حرف الجر (في).

**ثاني عشر - (تأكدت الخبر) خطأ:**

الصواب أن تقول تأكد لي الخبر. وقد تأكد للجنة صدق الدعاوى التي تقدم بها مدير الادارة المذكور.

### ثالث عشر - (مدعم بالاسانيد) خطأ):

والصواب مدعوم: وقد تقدم عضو اللجنة برأيه مدعوماً بالوثائق.

### رابع عشر - أخطاء أخرى:

نبه على كذا: والاصح نبه الى كذا - طلب من فلان: والصواب طلب الى فلان. الغير معروف: والصواب: غير المعروف- غير المناسب- غير المعقول. لابد وان: والصواب ولا بد ان ينبغي (عليك) ان تفعل كذا: هذا خطأ، وصوابه: ينبغي لك أن تفعل كذا.

صلحت الماكنة هذا خطأ والصواب: اصلحت الماكنة.

مس بكرامتي. خطأ والصواب: مس كرامتي.

لايجوز ان تدخل (هل) على النفي لانها مخصوصة بالاثبات، والصواب استعمال الهمزة في الاستفهام بدلا من (هل) فتقول: الا يجوز..الم تحضر صباحا، ولا تقل: هل لايجوز أو هل لم تحضر صباحا.

### ز. العدد واحكامه عندما يرد في المحاضر والرسائل

#### اولا من ١ الى ١٠:

نأتي باسم الفاعل منه على قياس التذكير والتأنيث. نقول للمذكر: واحد- ثان- ثالث- رابع...الى عاشر.

نقول للمؤنث: واحد - ثانية - ثالثة - رابعة ... الى عاشرة.

#### ثانيا - من ٣ الى ١٠:

يكون التمييز عكس المعداد: تقول: ثلاثة رجال- ثلاث نساء- اربع كراسيات- اربعة كتب- والعدد المعطوف يطبق عليه نفس الحكم: مثال: خمسة وعشرون موظفا- ثلاث واربعون موظفة- واذا حذف المعداد المذكور جاز تأنيث

العدد بالتاء على الاصل. مثل: صمت خمسة (أي خمسة أيام). ويجوز أيضا ترك التاء نحو اربعة أشهر وعشر أيام.

### ثالثا- العددان ١١، ١٢:

يلزمان حالة التذكير عندما يكون التمييز مذكرا. ويلزمان حالة التانيث عندما يكون التمييز مؤنثا: مثل احد عشر كوكبا- اثنا عشر شهرا- احدى عشرة سفينة- اثنتا عشرة موظفة.

فاذا جاء العددان على وزن اسم الفاعل ذكرت الاسمين في المذكر وانتثما في المؤنث فتقول: الحادي عشر - الثاني عشر، الحادية عشرة - الثانية عشرة وهكذا الى تاسعة عشرة.

### رابعا- الاعداد من ١٣ الى ١٩:

حكم الاعداد من ١٣ الى ١٩ حكم العدد من ٣ الى ١. أي بعكس العدود في التذكير والتانيث ولكن يزداد عليه لفظ (عشرة) وهذا الجزء الاخير يتبع ما بعده تذكيرا وتانيثا: نقول - ثلاثة عشر قلما - ثلاث عشرة موظفة - خمس عشرة درجة.

### خامسا - بضع - بضعة:

البضع والبضعة اسم عدد مبهم من ثلاث الى تسع ويعامل معاملة الاعداد من ثلاثة الى عشرة فيؤنث مع المذكر، ويذكر مع المؤنث: بضعة أيام- بضع ليالي، ويركب مع العشرة مثل بضعة عشر يوما ويذكر مع الفاظ العقود وهي عشرون وثلاثون واربعون.. الخ. مثل، بضع وعشرون ليلة.

## أسئلة الفصل الثامن

- س١: ما أنواع الاجتماعات؟ وما أهمية الاجتماع؟
- س٢: اذكر الاجراءات التي تتبعها في الحالات الآتية:
- أ- التهيئة للاجتماع
  - ب- دورك كسكرتير للاجتماع
  - ج- بعد انتهاء الاجتماع.
- س٣: طلب منك تنظيم مائدة اجتماعات ثنائية. ما الاجراءات التي يتم مراعاتها لذلك التنظيم؟
- س٤: ارسم مخططا لتنظيم شكل موائد الاجتماعات الآتية:
- أ- مؤتمر متعدد الاطراف.
  - ب- مائدة اجتماع بشكل حدوة حصان
  - ج- مائدة اجتماع دولية تميز بين الدول الداعية والمدعوة.
- س٥: كيف يتم اجلاس (١٩) رجلا يحضرون اجتماعا لايوجد فيه ضيف خاص محتفى به؟ وضح ذلك بالرسم مع بيان شكل المائدة.
- س٦: أرسم مخططا لتوزيع (٢٨) شخصا بينهم سيدات، عددن مساو لعدد الرجال مع وجود داع وضيف شرف، مع توضيح شكل المائدة.

## المصادر والتعليقات

- ١- ابراهيم، احمد علي، الدبلوماسية، البروتوكول، الاتكيت، الجاملة، ١٩٧٦ .
- ٢- البروتوكول والاتكيت مظهر حضاري، مصدر سابق.
- ٣- حسب الله، سيد، السكرتير والاعمال المكتبية، ١٩٨٠ .
- ٤- عامر، محمد علي، السكرتارية المتخصصة، بدون تاريخ.
- ٥- الهداوي، عبد الجبار، الموجز في التعامل الدبلوماسي، مصدر سابق.

## الجوانب التطبيقية

يتم تكليف الطلبة باعداد تقارير ميسرة عن انواع الاجتماعات او المؤتمرات التي تعقد في المحافظة: اجتماع مجلس المعهد مجالس الاقسام العلمية - المؤتمرات العلمية - المؤتمرات الطلابية - المؤتمرات التي تعقد في المحافظات على اختلاف انواعها.

## الفصل التاسع

# الدبلوماسية

- مفهوم الدبلوماسية
- الهيئة الدبلوماسية
- البعثات الدبلوماسية
- الدبلوماسي
- المرأة في الدبلوماسية
- الزيارات الرسمية
- حضور الحفلات
- بيت الدبلوماسي
- بطاقات الزيارة
- مواد البروتوكول والأتكيت للدبلوماسي
- اللغة الدبلوماسية
- المراسلات الدبلوماسية
- الالقاب الرسمية في الوقت الحاضر
- الاسئلة
- المصادر والتعليقات



## الفصل التاسع

# الدبلوماسية

### ١. مفهوم الدبلوماسية

ان اصل كلمة (دبلوماسية) مأخوذ عن الكلمة الاغريقية Diploma، وهي احد مشتقات فعل diplon ومعناه يطبق او يطوي، وكانت كلمة (دبلوما) تطلق على نوع من الوثائق الرسمية التي تصدر عن رئيس الدولة وترتب لمن تمنح له امتياز معين، وسميت هذه الوثائق (دبلوما) لانها كانت تسلم مطبقة في طيتين او عدة طبقات. (٣: ص ١٦). وقد اتسع استعمال لفظ (دبلوما) فيما بعد، فاصبح يعني الوثائق الرسمية الاخرى، وبالاخص تلك التي كانت تمنح المزايا او تحتوي على اتفاقات مع قبائل او جماعات اجنبية (١٣: ص ١٧).

وتستخدم كلمة (دبلوماسية) في معان متنوعة، فقد تستخدم للدلالة على المهنة التي يمارسها الدبلوماسي، او تطلق للإشارة الى مجموع الهيئة التي تتولى تصريف الشؤون الخارجية لدولة ما، وتستعمل كذلك مرادفا للسياسة الخارجية لدولة ما او لمجموعة دول (٣: ص ١٣).

### ومن التعريفات التي قدمت لمفهوم الدبلوماسية: (٣: ص ١٢).

- فن تمثيل الحكومة ومصالح البلاد لدى الحكومات وفي البلاد الاجنبية، والعمل على الا تنتهك حقوق ومصالح وهيبة الوطن في الخارج، وادارة الشؤون الدولية وتولي أو متابعة المفاوضات السياسية.
- هي ادارة العلاقات الدولية عن طريق التفاوض. والاسلوب الذي تنظم وتوجه به هذه العلاقات بوساطة السفراء والمبعوثين، وعمل الدبلوماسي وفنه.



### - الدبلوماسية هي علم وفن تمثيل الدول والمفاوضة.

ان هذا التعريف الاخير يلخص مفهوم الدبلوماسية، كونها علما وفنا، فهي علم لان فيها مقومات العلوم ذات العلاقة الوثيقة بالسلوك البشري وتتفاعل مع الاراء السياسية وتخضع للتطور وتهدف الى خدمة الانسان وخلق الظروف والاسباب المؤدية الى دعم الامن الدولي وفض النزاعات بين الشعوب والجماعات بالطرائق السلمية والدبلوماسية فن، لان تتطلب مهارة ودقة وسعة في الافق والاستنباط، والدبلوماسي الماهر هو الذي يستطيع ادارة دفة المفاوضات بأسلوب يتميز بسرعة البديهة وخصب الخيال وتوقع الانعكاسات والتفاعلات ويظهر قضية وطنه بمظهر الحق والعدل ولايعني ذلك ان عليه نكران عدالة قضايا الآخرين. فالدبلوماسية تتصف بالنزاهة والعفة كأى فن من الفنون.

والدبلوماسية ذوق، لانها تشترط توفر خصال اللطف والرقّة والتسامح والذوق الرفيع وهدوء المزاج وامتلاك الاعصاب عند الملهمات وعند تعثر جو المفاوضات. وعلى الدبلوماسي ان لا يغيض الطرف المقابل ولا يغلظ له القول ولا يسيء الى مشاعره، وهي ذوق ايضا لان من ابرز مقوماتها السلوك السليم وحسن التصرف ومراعاة اداب السلوك في الماكل والمشرّب والملبس والمسكن. ولاشك في ان الدبلوماسي الناجح هو من كان لسانا واذنا وعينا لوطنه في الخارج وذلك كناية عن دوره في الدفاع عن سياسة وطنه والاصغاء الى مايقال عنها وما يواجه لها من نقد وتجريح او دعم وتأييد ويراقب عن كثب سير الامور والاحداث في البلد الاجنبي ومدى مايتحملة من تأثير في مصالح وطنه وسياسته.

والدبلوماسية على كل حال هي مهنة كسائر المهن. والمهنة ايا كان نوعها هي علم وفي كل علم فن وفي كل فن ذوق (٥٩: ص ٢٠).

واخيرا فان الدبلوماسية هي علم وفن اجراء المفاوضات بين الدول المستقلة، ومن الضروري الاشارة الى انه لا يشترط في المفاوضات ان تقتصر على الجوانب السياسية في العلاقات بين الدول بل يمكن ان تشمل سائر نواحي حياة الشعوب.

## ٢. الهيئة الدبلوماسية Diplomatic Body

مجموعة الموظفين الدبلوماسيين الاجانب المعتمدين في بلد معين. وهي تشمل: السفراء والوزراء المفوضين والمستشارين والسكرتيرين الاوائل والثواني والثالث والملحقين الدبلوماسيين والملحقين الفنيين اي العسكريين والاقتصاديين والثقافيين والصحفيين وزوجات جميع هذه الفئات. (ص ٧٢).

## ٣. البعثات الدبلوماسية

### أ. انواعها:

يوجد عدة انواع للبعثات الدبلوماسية نستعرضها في ما ياتي: (٣٩: ص ٧٨ - ص ٧٩).

**اولا السفارة Embassy:** وهي اهم بعثة دبلوماسية واعلاها مرتبة، ويرأسها عادة سفير معتمد، كما يجوز ان يرأسها قائم بالاعمال اصيل او بالنيابة.

**ثانيا السفارات البابوية Nonciature:** ويرأسها سفير بابوي يدعى Nonce في البلاد غير الكاثوليكية او التي لا تقر العرف التاريخي الذي يجعل من السفير البابوي عميدا لسلك الدبلوماسي حكما، خلافا لقاعدة الاسبقية المألوفة والمقررة دوليا، وذلك بدافع الامتياز الخاص والمكانة المرموقة التي

تمتعت بها الكنيسة منذ القرون القديمة، عندما كانت تمسك السلطتين الروحية والزمنية.

**ثالثاً.** المفوضيات: وهي بعثة دبلوماسية من الدرجة الثانية يرأسها عادة وزير مفوض معتمد، كما يجوز أن يرأسها قائم بالأعمال أصيل أو بالنيابة. ويتمتع الوزير المفوض بنفس صلاحيات السفير. وإنما تعد مرتبته أدنى من حيث الأسبقية فقط. وهذا ما أدته الفقرة (ب) من المادة (١٤) من اتفاقية فينا لعام ١٩٦١. إذ نصت على ما يأتي: ليس من فارق بين مختلف رؤساء البعثات بسبب فئاتهم، إلا فيما يتعلق بالأسبقيات والمراسم، ولابد من الإشارة إلى أن الكرسي البابوي قد ألغى عام ١٩٧٢ مركز (المفوضية البابوية) كما ألغى رتبة وزير مفوض.

**رابعاً:** المفوضيات السامية: هذه الفئة خاصة بالدول المرتبطة فيما بينها برابطة سياسة خاصة، منبثقة من الاستعمار القديم، كرابطة الشعوب البريطانية (الكومنولث) فالدول الأعضاء في هذه الرابطة ممثلة فيما بينها بوساطة مفوض سام يتمتع باختصاصات السفراء وامتيازاتهم. وقد يعد في بعض بلاد الرابطة عميد السلك الدبلوماسي، كما أنه لا يحتاج لتقديم كتاب اعتماد إذا كانت انكلترا مازالت تعد رئيسة للدولة المعنية.

**خامساً** الوفود الدائمة لدى منظمة الأمم المتحدة: يرأس هذه الوفود غالباً موظفون برتبة سفير، أو وزير مفوض، ويقدمون كتاب اعتماد إلى أمين عام المنظمة ولا يتمتعون بجميع الحصانات والامتيازات للسفراء العاديين.

**سادساً:** البعثات الموقدة إلى منظمة الأمم المتحدة أو المنظمات القارية والإقليمية: يرأس هذه البعثات موظفون دبلوماسيون أو فنيون، ليس لهم حكماء رتبة دبلوماسية، وإنما يتمتعون ببعض الحصانات والامتيازات المتفق عليها بين الدولة المستقبلة والمنظمة المعنية، أو المقررة في الاتفاقات النافذة.

## ب. مركزها

تحدث هذه البعثات في عاصمة الدولة المستقبلة، ولم يجر العرف على احداث فروع لها في المدن الاخرى.

## ج. اجهزتها

ان عدد اجهزة كل بعثة دبلوماسية يختلف تبعا لاهمية البعثة ومصالح دولتها، فالدول الكبرى او المتجاورة تمسك غالبا جهازا واسعا من الموظفين، في حين ان الدول الصغرى او ذات المصالح المحدودة تكتفي بموظفين او ثلاثة يهتمون بجميع اعمال البعثة. وفيما يأتي الاجهزة الخاصة بالبعثات الدبلوماسية الكبيرة:

**اولا: الادارة الدبلوماسية** - وهي الادارة الرئيسية في البعثة ويرأسها - تحت اشراف السفير - اما المستشار في حال وجوده، او السكرتير الاول، وتتولى دراسة ومعالجة الشؤون السياسية المحلية والاشراف على اعمال البعثة وموظفيها وتنسيق العمل بين مختلف اداراتها.

**ثانيا: ادارة الملحق العسكري والبحري**

**ثالثا: ادارة الملحق التجاري**

**رابعا: ادارة الملحق الصحفي او الثقافي**

**خامسا: الادارة القنصلية**

**سادسا: ادارة الشؤون الادارية والمالية**

**سابعا: ديوان المراسلات والمحفوظات**

**ثامنا: شعبة الرموز او (الشفيرة).**

## د . مهماتها

لقد حددت (المادة الثالثة) من اتفاقية فيينا لعام ١٩٦١، مهام البعثة الدبلوماسية بما يأتي: (٣٩:ص٨١).

**اولا:** تمثيل الدولة الموفدة لدى الدولة المستقبلية في مختلف المناسبات الرسمية.

**ثانيا:** حماية مصالح الدولة الموفدة ومصالح رعاياها لدى الدولة المستقبلية، وذلك في الحدود المعترف بها في القانون الدولي.

**ثالثا:** التفاوض مع حكومة الدولة المستقبلية.

**رابعا:** الاستعلام بكل الوسائل (المشروعة) عن اوضاع الدولة المستقبلية. (السياسية والاقتصادية والعسكرية والاجتماعية .. الخ) وتطور الاحداث فيها، وتقديم التقارير بهذا الشأن الى حكومة الدولة الموفدة.

**خامسا:** توثيق العلاقات الودية وتنمية العلاقات.

**سادسا:** القيام بالاعمال القنصلية(\*) .

## هـ . موظفوها

لقد حصرت (المادة الاولى من اتفاقية فيينا موظفي البعثات الدبلوماسية بالفئات الآتية. (٣٩:ص٨٢).

**اولا:** رئيس البعثة: وهو الشخص المكلف من قبل الدولة الموفدة للعمل بهذه الصفة، سواء أكان سفيراً، أم وزيراً مفوضاً أم قائماً بالاعمال اصيلاً او بالنيابة.

(\*) تقوم القنصليات باعمال حماية رعايا الدولة المرسلة وتنمية العلاقات التجارية والاقتصادية والثقافية والعلمية بين الدولة الموفدة والمستقبلية والاستعلام وتقديم التقارير عن اوضاع وتطور الحياة التجارية والاقتصادية وغيرها في دولة الاقامة واصدار جوازات السفر لرعاية الدولة الموفدة ومنح سمات الدخول ووثائق السفر للأجانب والعمل بصفة كاتب عدل وتسجيل الاحوال المدنية وممارسة بعض المهام الادارية، الى غير ذلك

**ثانيا:** أعضاء الهيئة الدبلوماسية: وهم أعضاء البعثة الذين لهم صفة دبلوماسية، وتشمل الوزراء المستشارين والمستشارين والسكرتيرين الاوائل والثواني والثالث، والمحققين الدبلوماسيين والمحققين الفنيين على اختلاف اختصاصاتهم.

**ثالثا:** أعضاء الهيئة الادارية والفنية: وهم أعضاء هيئة البعثة المستخدمون في دوائرها الادارية والفنية. سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلية أو من جنسية دولة ثالثة.

**رابعا:** الخدم: وهم الاشخاص الذين يتولون خدمة السفارة، سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلية. أو من جنسية دولة ثالثة. ويدخل في نطاق هذه الفئة سائقي السيارات الدبلوماسية.

**خامسا:** الخدم الخصيصون: وهم الاشخاص العاملون في الخدمة المنزلية لدى احد أعضاء البعثة سواء كانوا من جنسية الدولة الموفدة أو من جنسية الدولة المستقبلية أو من جنسية دولة ثالثة.

## و - جنسيتهم

ينتمي رئيس وأعضاء الهيئة الدبلوماسية حكما الى جنسية الدولة الموفدة ويجوز استثناء انتقائهم من رعايا الدولة المستقبلية، وهذا نادر جدا، ويقتضي موافقة هذه الاخيرة. وقد اشارت الى ذلك (المادة الثامنة) من اتفاقية فيينا ١٩٦١: (٣٩: ص ٨٣).

**اولا:** يكون لأعضاء الهيئة الدبلوماسية جنسية الدولة الموفدة مبدئيا.

**ثانيا:** لايجوز انتقاء أعضاء الهيئة الدبلوماسية للبعثة من بين رعايا الدولة المستقبلية، الا بموافقة تلك الدولة التي يمكنها في أي وقت ان تسحب هذه الموافقة.

**ثالثا:** يحق للدولة المستقبلية ان تحتفظ لنفسها بهذا الحق فيما يتعلق برعايا دولة ثالثة لا يكونوا ايضا من رعايا الدولة الموفدة.

اما الموظفون الاداريون والخدم التابعون لجنسية الدولة المستقبلية فهم يخضعون للقوانين والانظمة الادارية النافذة وكثيرا مايخضعون لموافقة السلطات المختصة التي تمنحهم اجازة العمل اللازمة.

### ز. تعيينهم (الاستمزاغ) Agreement

**اولا:** السفراء والوزراء المفوضون: لايجوز تسمية السفراء والوزراء المفوضون الا بعد استمزاغ الدولة المستقبلية، التي ينبغي ان تجيب على طلب الاستمزاغ، خلال مدة لا تتجاوز الشهر الواحد في أقصى الاحتمالات. ويحق لها ان ترفض التعيين لاسباب خطيرة دون ان تكون ملزمة ببيانها وحالات الرفض كثيرة في التاريخ الدبلوماسي القديم والحديث. وقد أشارت (المادة الرابعة) من اتفاقية فيينا الى حق الاستمزاغ اذ نصت على ما يأتي:

١- على الدولة الموفدة ان تتأكد من ان الشخص الذي تنوي اعتماده رئيسا لبعثتها لدى الدولة المستقبلية قد نال قبول هذه الدولة.

٢- ان الدولة المستقبلية غير ملزمة تجاه الدولة الموفدة ببيان أسباب رفض طلب الاعتماد. ويتم طلب الاستمزاغ بصورة مكتومة جدا عن طريق تقديم نبذة عن حياة السفراء او الوزير المفوض المرشح. ويجب ان يكون الرفض مكتوما ايضا تجنباً لاستياء الدولة الموفدة او الاساءة الى كرامة السفير المرفوض.

**ثانيا:** القائمون بالاعمال الاصليون: وهم في الواقع يمثلون حكومتهم لدى الحكومة المستقبلية خلافا للسفير او الوزير المفوض الذي يمثل رئيس دولته لدى رئيس الدولة المعتمد لديها. ويتم تعيينهم عرفا بموجب كتاب موجه من وزير خارجية الدولة الموفدة الى وزير خارجية الدولة المستقبلية دون استمزاغ مسبق.



وجدير بالملاحظة ان لقبهم يكون كالآتي (القائم باعمال دولة كذا) (القائم باعمال سفارة كذا) وهذا ما يخطأ فيه الكثيرون.

**ثالثا** القائمون بالاعمال بالنيابة: ويتم تعيينهم بموجب كتاب صادر عن السفير او الوزير المفوض وموجه الى وزير الخارجية في حال مغادرته البلاد بالاحازة او بمهمة قصيرة او لدى انتهاء مهمته وبانتظار ترشيح وتعيين سفير جديد سواء اتم ذلك ام لم يتم ويجوز تعيينهم بموجب مذكرة شفوية صادرة عن السفارة وموجهة الى وزارة الخارجية.

اما اذا لم يكن في البعثة موظف دبلوماسي يتولى منصب القائم بالاعمال بالنيابة فيجوز ان يعهد به الى اكبر موظف اداري من جنسية الدولة الموفدة. ويحمل في هذه الحالة لقب (قائم باعمال السفارة) (٣٩: ص ٥٨).

#### ٤. الدبلوماسي Diplomate

هو الشخص الذي يمارس الدبلوماسية كمهنة رسمية، سواء بصفة دائمة بحكم مركزه او وظيفته، او بصفة مؤقتة بحكم تكليفه بمهمة خاصة مما يدخل في نطاق الاعمال الدبلوماسية. ويطلق على مبعوثي الدولة الذين يتولون مهمات ذات صفة دبلوماسية في الخارج او الممثلين الدبلوماسيين (٣: ص ١٤).

والدبلوماسي هو واجهة بلاده امام العالم الخارجي، ونجاحه في عمله يتوقف على صفاته الشخصية وسلوكه، فسلوك الفرد العادي ينحصر اثره في شخصه وفي مجتمعه الخاص اما سلوك الدبلوماسي فان اثره تمتد الى سمعة بلاده وكرامتها بل ومصالحها ايضا. ولذلك تتطلب الدول في ممثليها الدبلوماسيين مستوى عاليا من الثقافة والتدريب والالتزام والاخلاص.

ولعل من اهم الصفات التي لابد من توافرها في أي دبلوماسي هي: (١٧: ص ٦٩).



**أ. الثقافة:**

فالثقافة اليوم هي الاداة الرئيسة التي يجب ان يتسلح بها الدبلوماسي في تأدية مهمته بصورة ناجحة. ولا بد له بالاضافة الى ما حصل عليه خلال دراسته الجامعية من معلومات، ان يتزود بثقافة عامة يواصل تنميتها بالدراسة المستمرة والتتبع، وان يكون ملما بصورة خاصة بشؤون وطنه، شؤون البلد الذي يعمل فيه، وان يجيد احدى اللغات الاجنبية (الانكليزية أو الفرنسية بصورة خاصة) او على الاقل لغة واحدة ان يجيدها اجادة تامة.

**ب. الشخصية:**

يتميز كل فرد بصفات شخصية وطابع خاص في تكوينه الجسمي والذهني، ومن الممكن صقل هذه الصفات وتوجيهها نحو الافضل، والصفات الرئيسة التي يفترض توفرها في الدبلوماسي تتلخص في الاعتدال في الانفعالات، والتحكم في المشاكل التي تواجهه بذكاء وموضوعية، والقدرة على مقاومة المغريات، وعليه ان يكون بعيد النظر دقيقاً في اعماله واقواله، يفكر في جميع الاحتمالات، ويحرص على كرامة وطنه وكرامته الشخصية (علما بان كرامته الشخصية في الخارج هي جزء لا يتجزأ من كرامة وطنه) ولا يفقد سيطرته على نفسه في الازمات، يثق في نفسه، ويفرض احترامه على الآخرين، وهو شخص أبي دون تكبر وعجرفة، منواضع، شجاع دون تهور، لبق ومجامل، بعيد عن الثثرة، لطيف المعشر، ولكنه كتوم ومتحفظ في اقواله وافعاله.

**ج. النزاهة:**

توفر الدول لممثليها الدبلوماسيين رواتب ومخصصات تكفي لمعيشتهم في مستوى مناسب ولظهورهم بالمظهر اللائق، وتحدد المخصصات عادة حسب مستويات المعيشة في الاقطار التي يعملون فيها. وعلى الدبلوماسي ان يحصر

نفقاته في نطاق مايتقاضاه، فلا يتورط في الديون او يعمد الى وسائل غير مشروع في الكسب تكون في النتيجة وبالا عليه. وتسيء اساءة بالغة ليس الى سمعته فقط، وانما الى سمعة بلاده وامته ايضا. ومن جهة اخرى فلا يجوز للدبلوماسي ان يقتر على نفسه بقصد التوفير الزائد منتهزا فرصة تقاضيه مخصصات عالية، فيسكن في مناطق غير محترمة او في دور غير لائقة، او ان يكون مهلهلا في لباسه، منقطع الصلة بشخصيات ابلد الذي يعمل فيه وبزملائه الدبلوماسيين تهريا من نفقات الضيافة وتبادل الدعوات. لان الدولة انما تمنح الموظف الدبلوماسي مخصصات اضافية لكي ينفقها لا ليتخذها وسيلة للتوفير على حساب مظهره في الخارج. ولا يجوز له ان يقبل أية هدايا ثمينة من اي مصدر اجنبي او ان يمارس التجارة او اي نشاط تجاري او مهني بقصد الكسب الشخصي.

#### ٥. المرأة في الدبلوماسية (١٧: ص ٧٠)

للمرأة في الدبلوماسية دور مهم لا يقل عن دور الرجل في هذا العصر، وهي تقوم بهذا الدور اما بصفتها موظفة في الخدمة الخارجية، او كزوجة لدبلوماسي.

وفي كلتا الحالتين تترتب عليها واجبات دقيقة وبعيدة الاثر في تمثيل بلادها في الخارج، وهي واجبات لاتقل عن تلك التي تترتب على الرجل. وعلى المرأة الدبلوماسية - سواء اكانت موظفة ام زوجة لدبلوماسي - ان تلم بالتقاليد الاجتماعية للبلد الذي تعمل فيه، او يعمل فيه زوجها، وان تحترم تلك التقاليد وتتجنب تحديها، مع الالتزام بتقاليد الاصلية.

ولزوجة الدبلوماسي مجالات واسعة تستطيع ان تمارس فيها نشاطا كبيرا في تمثيل بلدها، وتكون خير عون لزوجها في تمثيل بلادها والدعاية له وتقديم صورة مشرقة عنه، كإنشاء علاقات الصداقة مع زوجات رجال الدولة

والمبعوثين الدبلوماسيين للدول الأخرى، والمشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي عن طريق الجمعيات الخيرية والاجتماعية والمنظمات النسائية والندوات الثقافية وغيرها، وعليها ان تتعاون مع زميلاتها في البعثة الدبلوماسية والاهتمام بشؤون جاليتها الوطنية في المجتمع الذي توجد فيه. ولا بد لها للقيام بعملها بشكل ناجح من ان تكون على مستوى جيد من الثقافة وعلى معرفة تامة بقواعد الاتيكيت واداب الضيافة وغيرها من الاداب الاجتماعية، لأنها هي أيضا واجهة لبلدها ورمز لمستوى المرأة فيه.

ان على زوجة الدبلوماسي بالاضافة لاشتراكها مع زوجات ذوي المهن الأخرى في قيامها بالدور الخاص بمساعدة زوجها ان ينعم بالحياة الزوجية السعيدة من خلال البيت المنظم، والرعاية الجيدة ليكون قادرا على اداء واجبات عمله، وهو يؤديها بصورة أفضل لان حالته النفسية تمكنه من تركيز تفكيره وجهوده على عمله، ودون ان تقلقه مشاكل البيت، ان هذه قاعدة معروفة ولكن زوجة الدبلوماسي، بالاضافة الى هذا الدور، وبالإضافة لكونها مضيفة جديدة، وسيدة مجتمع تساعد زوجها في الظهور بالمظهر اللائق، وتعكس صورة طيبة عن بلادها في الخارج تترتب عليها أيضا واجبات رسمية معينة يجب ان تؤديها، وهي واجبات ملزمة لامجال للاختيار فيها، او التخلف عنها ولا بد من معرفة هذه الواجبات قبل ان تتوجه الزوجة صحبة زوجها الى مقر عملها الدبلوماسي في الخارج. ومن ابرز هذه الواجبات الزيارات الرسمية، وحضور الحفلات.

## ٦. الزيارات الرسمية (١٧:ص ٨١) Official visits

تترتب على زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية واجبات خاصة في القيام بزيارات رسمية وشبه رسمية الى زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها بعد وصولها اليه. وكذلك الى زوجات زملاء زوجها رؤساء البعثات الدبلوماسية الأخرى في ذلك البلد.

ويلاحظ هنا ان العادة في المجتمع الغربي، وهي العادة المتبعة في الوسط الدبلوماسي، هي بعكس العادة الشرقية المعروفة التي تكون القاعدة فيها (القادم يزار) اذ ان الواجب يقضي على القادم الجديد للمبادرة بالزيارة، ثم يعيد اليه الزيارة من تقضي التقاليد المتبعة عليه بأن يقوم باعادتها.

فاذا كانت السيدة زوجة السفير او رئيس بعثة دبلوماسية، فعليها بعد تقديم زوجها أوراق اعتماده ان تقوم بزيارة زوجات عدد من المسؤولين في البلد الذي اعتمد فيه زوجها، ويكون تحديد هؤلاء السيدات التي عليها ان تزورهم تبعاً لتقاليد كل بلد ويمكن الاستفسار عن ذلك من دائرة البروتوكول في وزارة الخارجية. ولكن القاعدة الغالبة هي زيارة زوجة وزير الخارجية وزوجة وكيل الوزارة على الاقل اما المسؤولون الآخرون الذين تجب زيارة زوجاتهم فيختلف من بلد الى آخر، ويجب الاستفسار عن القاعدة المتبعة بعد وصول زوجة رئيس البعثة الى مقر عمل زوجها.

وتكون هذه الزيارة في الوقت الذي تحدده السيدة المطلوب زيارتها، وهو يحدد غالباً في ساعات الصباح (بين العاشرة والثانية عشرة) وتقدم خلالها القهوة او الشاي مع بعض المعجنات وتتراوح مدة الزيارة بين (٤٥ دقيقة الى ساعة واحدة).

**وفيما يأتي اهم الملاحظات التي يجب مراعاتها خلال الزيارات:**

- أ - تبادل الاحاديث العامة، وتبدي الزائرة خلالها عادة سرورها لقدمها الى بلد مضيفتها واعجابها به.
- ب - رغبة الزائرة في اقامة علاقات المودة والصداقة الشخصية مع مضيفتها.
- ج - يستحسن في هذه الزيارة عدم الخوض في الموضوعات السياسية. وخاصة تلك التي تختلف فيها وجهات النظر.

د- يفضل ان يكون الحديث عاما، ولكن لامانع من ان يتناول بعض احداث الساعة المهمة بصورة عابرة وبدون الدخول في نقاش حاد.

هـ- الافضل ان تنتهز الزائرة هذه الفرصة لتحديث مضيقتها عن بلدها ولكن بدون تبجح زائد. ولا لغرض مقارنته بما رأته في بلد المضيقة او لاطهار افضلية عليه من بعض النواحي.

و- لا يجوز ان تنتقد بلد المضيقة مطلقا ولا ان تبدي رأيا في أية قضية داخلية من قضاياها السياسية أو مشاكلها الاجتماعية، وعليها في جميع الاحوال ان تحرص على ابقاء جو الزيارة وديا اكثر ما تستطيع.

ان العادة الجارية في معظم الدول ان زوجات المسؤولين لا يقمن باعادة هذه الزيارة ولا يجوز لزوجات رئيس البعثة الدبلوماسية ان تتوقع ان تقوم زوجة وزير الخارجية او غيرها من زوجات المسؤولين بزيارة مقابلة لها او تعاتبها على عدم قيامها بها اذا قابلتها في احدى المناسبات التالية. كما ان وزير الخارجية لا يعيد زيارات السفراء كذلك زوجة الوزير او غيره من المسؤولين لاتعيد الزيارة الا اذا رغبت هي بذلك. او كانت العادة الجارية في البلد تقضي به.

وبالاضافة الى زيارة زوجات المسؤولين في البلد المضيف، تقوم زوجة رئيس البعثة الدبلوماسية ايضا بزيارة زوجات رؤساء البعثات الاخرى

واذا كان الزوج بدرجة سفير فان زوجته تقوم بزيارة زوجات السفراء، وتقوم زوجات الوزراء المفوضين والقائمين بالاعمال بزيارتها بعد قدومها بمدة مناسبة. اما اذا كان زوجها بدرجة وزير مفوض، فانها تقوم بزيارة زوجات السفراء والوزراء المفوضين. اما زوجات القائمين بالاعمال فانهم يزرنها اولاً. واما زوجات القائمين بالاعمال فانهم يزرن زوجات السفراء والوزراء المفوضين، والقائمين بالاعمال جميعاً، ويكون اسلوب الزيارة ومدتها والاحاديث المتبادلة خلالها كما أشرنا اليه سابقاً، اما موضوع اعادة الزيارة، فالعادة الجارية بين

زوجات رؤساء البعثات الدبلوماسية ان تعاد هذه الزيارة بعد مدة مناسبة بغض النظر عن درجة الزوج اذ لا مانع من ان تقوم زوجة السفير باعادة زيارة زوجة الوزير المفوض وحتى القائم بالاعمال- وخاصة اذا كان بدرجة كبيرة، اي وزيرا مفوضا او مستشارا. اما زوجات الموظفين الاخرين في البعثة، فيترتب عليهن واجب حتمي، وهو زيارة زوجة رئيس البعثة التي ينتمي اليها ازواجهن في اقرب وقت بعد وصولها. وليس لها ان تتوقع من زوجة رئيس البعثة ان تقوم بزيارتها اولا لانها قادمة. ولكن زوجة الرئيس قد تقوم باعادة الزيارة بعد مدة مناسبة. وفيما عدا ذلك فليست هناك قاعدة تلزم زوجات موظفي البعثة الدبلوماسية بالقيام بزيارات رسمية الا لمن يرغب في اقامة علاقات الصداقة الشخصية معهن من زوجات المسؤولين المحليين او اعضاء الهيئة الدبلوماسية.

#### ٧. حضور الحفلات (١٧: ص ١٠)

ان الحفلات في الحياة الدبلوماسية ليست مجرد وسيلة للترفيه والتسلية يحضرها من يرغب ويغيب عنها من لا يرغب، وانما هي جزء اساس من واجبات الممثل الدبلوماسي وزوجته، ولذلك ينبغي لزوجة الدبلوماسي ان تحضر جميع الدعوات التي توجه اليها مع زوجها وتلك التي تكون للنساء فقط، ولا يستحسن ان تغيب عنها الا لسبب قاهر.

اما الحفلات التي يقيمها رئيس البعثة الدبلوماسية التي ينتمي اليها زوجها، فان حضورها أكثر وجوبا بل هو واجب اساس، وهي في هذه الحالة لاتعد ضيفا وانما تعد ويجب ان تتصرف كمضيفة، تخدم الضيوف، وتساعد زوجة رئيس البعثة في ادارة الحفلة ورعاية الضيوف، لانها تعد في بيتها، ولا يشين المرء ان يخدم ضيفه في بيته. اذ يلاحظ ان زوجات بعض موظفي السفارات، وخاصة الشرقيات منهن - يتصرفن في الحفلات التي يقيمها رؤساء بعثاتهم تصرف الضيوف، ويتوقعن ان يخدمهن مثل بقية الضيوف، او



ينتحنين جانباً من القاعة مع بعض السيدات وهو تصرف خاطيء. بل ان الواجب يقضي عليهن الاختلاط بالضيوف والاستفسار منهم اذا كانوا بحاجة الى شيء يشربونه او ياكلونه، واذا وجدت ضيفا واقفا بمفرده او لايعرف احدا من المدعويين، فعليهن محادثته او تعريفه ببعض المدعويين الاخرين. أي ان زوجة الدبلوماسي في اية دعوة يقيمها رئيس بعثتها يجب ان تعد نفسها طيلة الحفلة وكأنها تؤدي واجبا رسميا يفرضه عليها منصب زوجها، وهي بهذا تعطي انطباعا عن بلدها وعن مستوى التهذيب الاجتماعي لنسائه.

#### ٨. بيت الدبلوماسي (١٧: ص ١٢)

الدبلوماسي في الدولة المعتمدة واجهة بلاده، وهو الذي يعكس تطور بلده وتراثه، مبتدئا ذلك ببيته، ففرش البيت ببعض البسط العراقية وتزيينها بلوحات فنانينا وبصور عراقية وعربية تظهر تقدمنا ووضع كتب مصورة وحديثة عن العراق. ومن الممكن وضع نسخ جبسية من اثارنا في بعض اماكن البيت المناسبة. ثم تقدم بعض الاكلات العراقية وارتداء الرجل احيانا للعباءة والمرأة للهاشمي، كل هذا يضيف جوا ذكيا وجميلا في الخارج.

#### ٩. بطاقات الزيارة (١٧: ص ١٥): Visitation

بطاقة الزيارة - كما ذكرنا - يدل اسمها على الغرض منها - لها قواعد مرعية في المجالات الدبلوماسية والاجتماعية، وقد وجدت اصلا لتحل محل الزيارات الشخصية وتترك في دار أو سفارة وتكتب للشخص المقصود ولا ترسل بوساطة رسول الا اذا كان هذا الشخص في نفس مستوى مرسل البطاقة او اقل منه درجة وهي تؤدي واجب المجاملة فكانت قاعدة بطاقات الزيارة في الماضي مشددة ولكنها الان يسيرة مختصرة

وهناك أربعة أنواع من بطاقات الزيارة التي يجب اقتناؤها:

- أ- البطاقة الرسمية وتحمل الاسم والعنوان الخاص بالوظيفة فقط.
- ب- بطاقة تحمل الاسم فقط وهي تستعمل من قبل الشخصيات المرموقة، أو في المناسبات الشخصية والودية الخاصة.
- ج- بطاقة مشتركة تحمل اسم السيد وعقيلته - بالانكليزية Mr And Mrs أو بالفرنسية M. et Mme. ويجوز أن يذكر عليها عنوان المنزل ورقم الهاتف.
- د- بطاقة باسم عقيلة الدبلوماسي مع ذكر اسمه.

تراعى بين الدبلوماسيين والرسميين الاصول المتعارف عليها في تبادل بطاقات الزيارة. في بطاقات الزيارة العربية تكتب العبارة المرسلة من اجلها. اما البطاقات غير العربية فيكتب عليها كتابة الحروف الرمزية المعادلة لها باللغة الفرنسية وفقا للظروف المقتضية تكتب هذه العبارات بقلم رصاص باستثناء ما يرسل بالبريد. وفي الطرف الاسفل من البطاقة. في حالة ايداع البطاقة يثنى كملل طرفها من جهة اليسار بعرض سنتيمتر تقريبا وذلك للاشعار بالقدوم شخصيا ولايجوز ثني البطاقة التي ترسل مع رسول.

وفي ماياتي اهم القواعد المتبعة في ارسال البطاقات:

**اولا:** عند ارسال البطاقة من قبل شخص ذي مركز مرموق - تقتضي الاجابة عليها خلال ٢٤ ساعة او زيارته.

**ثانيا:** ترسل البطاقة من قبل الشخص القادم اذا كان أصغر سنا او مقاما من الشخص المرسل اليه

**ثالثا.** في حالة تعادل المقام فالجهة الاكثر لياقة تبادر بارسال البطاقة ويستحسن ايداع البطاقة شخصيا وخلال ٢٤ ساعة من موعد الوصول وارسالها بيد رسول اذا كان الشخص المرسل اليه ادنى مركزا.



**رابعاً:** السيدة او الانسه لاترسل بطاقتها الى شخص الا اذا كانت موظفة وظروف العمل اقتضت ذلك.

**خامساً:** يرسل الزوج Husband والزوجة Wife بطاقة مشتركة الى اسرة اخرى.

**سادساً:** يرسل العازب والارمل بطاقتين الى منزل الاسرة التي يود مجاملتها واحدة للزوج والاخرى للزوجة ولايذكر مع البطاقة للزوجة أي عبارة.

**سابعاً:** في حال ارسال بطاقة الى عازبة Spinster أو أرملة تكون بطاقة مجردة من الالقاب.

**ثامناً:** يرسل الشخص المتزوج الى السيدة المتزوجة بطاقتين الاولى باسمه والثانية باسم زوجته وان لم تعرف زوجته السيدة.

**تاسعاً:** ترسل الاسرة بطاقة باسم الزوج فقط الى رجل اعزب او ارمل حتى اذا سبق وان ارسل بطاقتين للزوجة او الزوج.

**عاشر:** اذا ارسلت انسه عازبة او سيدة أرملة بطاقتها الى اسرة تقتضي الاجابة ببطاقة للزوجة فقط، الا في حالة كون المرسل دبلوماسية فتجيب بارسال بطاقة باسم الزوجين.

**احد عشر:** تستعمل البطاقة لرد الزيارة في حالة كون الشخص المرسل اليه اصغر سناً او اقل مقاماً او رد على بطاقة تعارف او للتهنئة بمناسبة رسمية او اجتماعية وترسل ايضاً مع باقة الورد. او مع هدية تقدم بمناسبة او لطلب مقابلة وتقدم للسكرتير. ويجب ان تكون بطاقات الزيارة بيضاء اللون وانيقة بدون تكلف.

ندرج أدناه الحروف الرمزية وما يعادلها في العربية:

(pp) POUR PRESENTER                      للتقديم

(ترسل بطاقتان، بطاقة المرسل الى رئيس البعثة مع بطاقة الموظف الجديد لتقديمه - ويقتضي الرد عليها خلال ٢٤ ساعة).

pr POUR REMERCIER                      للشكر

(التقديم الشكر بمناسبة التقديم او التهنة او مناسبة تقتضي الشكر)

(PF) POUR FETER                      للتهنة

(يقتضي الرد عليها خلال ٢٤ ساعة)

(pf) POUR FETE NATIONALE                      التهنة بالعيد الوطني

(pffa) POUR FETE NOUVELLE ANNE                      للتهنة برأس السنة

(pfna) POUR FETE CONNAISSANCE                      للتعارف

(ppn) POUR PRENDRE NOUVELLE                      للاطمئنان عن

(pc) POUR CONDELANCE                      للتعزية

(ppc) POUR PRENDRE CONJER                      للتوديع

(ترسل هذه البطاقة الى رؤساء البعثات الدبلوماسية وبعض الوزراء والمدراء العاملين في وزارة الخارجية والاصدقاء بمناسبة السفر او النقل ولا ضرورة للاجابة عليها).

(pm) POUR MEMOIRE                      تذكير لدعوة او مأدبة

...AVEC LES SMOPLIMENTS DE                      مع تحيات بالفرنسية

...WITH THE COMPLIMENTS OF                      مع تحيات بالانكليزية

## ١٠. مواد البروتوكول والاتكيت للدبلوماسيين

### أ . يتوجه الدبلوماسي الى مقر عمله الجديد:

إذا كان رئيس بعثة، فمن الاصول زيارة سفير الدولة التي سيذهب اليها بعد صدور المرسوم بتعيينه وعادة يقيم سفير تلك الدولة دعوة على شرفه بمناسبة هذا التعيين.

### الاشياء التي يجب ان يصطحبها معه.

- اولا: الملابس - الرسمية - الملابس التي يتطلبها اقليم البلد المعين فيه.
- ثانيا: بطاقات الزيارة بأسمه واسم زوجته واسمهما معا.
- ثالثا: استحصال سمات المرور والدخول اللازمة.
- رابعا. الالمام التام بتاريخ وتراث وجغرافية القطر والتحولات الاجتماعية والاقتصادية والتنمية.
- خامسا: قراءة بعض الكتب عن البلد المعين فيه لتكوين معلومات عامة عن تاريخه وجغرافيته ووضعه السياسي والاقتصادي

### ب . لدى الوصول

السفير والوزير المفوض (إذا كان رئيس بعثة) يطلب موعد لمقابله وزير الخارجية لتقديم نسخه من اوراق اعتماده والطلب اليه ان يتوسط لدى رئيس الدولة لاستحصال موعد له لغرض تقديم اوراق اعتماده (هذه الزيارة - عادة حوالي ١٥ دقيقة).

### ج . الزيارات

رئيس البعثة يقوم بعد تقديم اوراق اعتماده Letters of credence بزيارة زملائه رؤساء البعثات مبتدئا بعميد السلك الدبلوماسي، السفراء لا

يزورون المفوضين بل ان الوزراء المفوضين والقائمين بالاعمال يزورون السفير القادم حديثا. زملاؤه يعيدون اليه الزيارة بعد مدة مناسبة وهو يعيد الزيارة للوزراء المفوضين الذين زاروه بمناسبة قدومه للسفير الا يعيد الزيارة للقائم بالاعمال وانما يكفي بارسال بطاقة اليه ولكن لامانع من الزيارة اذا رغب في مجاملته او كانت دولته تربطها بدولة السفير علاقات خاصة.

### د . حضور الحفلات

لا يحضر رئيس البعثة الدبلوماسية أية حفلة ولا يحضر أية مناسبة رسمية قبل تقديم اوراق اعتماده، كما انه لا يقيم حفلة رسمية قبل ذلك.

### هـ . آداب التصرف الاجتماعي

**اولا:** احترام عادات البلد المضيف.

**ثانيا:** عدم التدخل او التحدث في الشؤون الداخلية له ولا حتى ابداء الرأي، والتذكر دائما بانه ضيف وعليه مجاملة صاحب الدار ومراعاة شعوره وانه رسول صداقه وواجبه قبل كل شيء تحسين العلاقات مع ذلك البلد.

**ثالثا:** عدم الانفعال والتحسس والتحلي بضبط النفس مهما أستقر.

**رابعا:** عدم قبول هدايا ثمينة

**خامسا:** الالتزام بقواعد الاسبقية والتقيد بقواعد ارسال بطاقات الدعوة واسلوب الاجابة عنها بالقبول او الاعتذار.

**سادسا:** التقيد باداب المائدة واصول التصرف في الحفلات والدعوات.

**سابعا:** الالتزام باصول المجاملة من خلال ارسال البطاقات في المناسبات

المختلفة

**ثامنا:** الاعتدال في الملابس والظهور بالمظهر اللائق بالسكن في مكان محترم، واقامة علاقات طيبة مع جالية بلده في البلد المضيف.

## و . عادة تقبيل أيادي السيدات

جرت العادة في كثير من الدول الغربية، وأخذتها عنهم كثير من دول العالم الثالث على تقبيل أيادي السيدات عند مصافحتهن وهذه العادة وإن كانت غير معمول بها في المجتمع العربي إلا أنها شائعة أيضا في مجتمعات الدبلوماسيين الأجانب في البلاد العربية. ولما كان الدبلوماسيون العرب يحكم عملهم واتصالاتهم يتواجدون في تلك المجتمعات فانهم يحاولون بقدر الامكان ان لا يكونوا نشازا في تصرفاتهم، إلا اننا نرى بان عادة تقبيل أيادي السيدات تدخل ضمن العادات والتقاليد التي لا تلزم الدبلوماسي العربي باتباعها، ولكن عليه ان يتخذ لنفسه مبدأ في المجتمع الدبلوماسي لا يتغير، فهو اما ان يجري الغربيين في تلك العادة واما ان لا يمارسها، وحجته معروفة وهي انها لا تتفق وتقاليد بلاده. وإن عدم ممارسته لتلك العادة لاتعني بأي حال من الأحوال مساسا بالاحترام الذي يكره للسيدات ويمكنه ان يستعيز عن تلك العادة بانحناء بسيره عند مصافحته للسيدات. ولا يجوز تقبيل أيادي الانسات.

## ١١. اللغة الدبلوماسية Diplomatic Language

ان مصطلح اللغة الدبلوماسية في الواقع قد يعني ثلاثة مفاهيم متداخلة طالما كانت سببا في اثاره الالتباس والتشويش، ذلك ان بعضهم يعتقد بان اللغة الدبلوماسية هي المفاوضات وبعضهم يظن انها حل المنازعات الدولية وحتى ان بعضهم يعتقد بانها العمل السياسي ولكنها كما هو معلوم ذات علاقة بهذه المفاهيم غير انها تختلف اختلافا واضحا عنها (١٧: ص ٧٣ - ص ٧٦).

أ- ان المفهوم الاول للغة الدبلوماسية هو انها اللغة التي يتخاطب بها الدبلوماسيون او يتراسلون او يتفاوضون، وكانت اللاتينية خلال القرون الوسطى اللغة المعمول بها في سائر اوربا ولكن استطاعت الفرنسية ان

تحل محلها في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر والجزء الاول من القرن العشرين لغة اكثر البلاطات الاوربية واللغة الدبلوماسية السائدة، ولم يتيسر للانكليزية ان تتبوأ مكانه مماثله الا بعد الحرب العالميه الاولى، وخاصة خلال وفي اعقاب مؤتمر فرساي ١٩١٨ - اما الان فان اللغات الرسمية المعترف بها في هيئة الامم المتحدة فهي (الصينية- الفرنسية- الانكليزية - الروسية - الاسبانية) ويصح عد هذه اللغات الخمس اللغات الدبلوماسية الحديثة فيما يتعلق بالامم المتحدة ووكالاتها المختصة وما يتفرع عنها في لجان واعمال ومن الجدير بالذكر ان جهود الدول العربية افلحت في ادخال اللغة العربية في اجهزة الامم المتحدة (٣٩: ص ٩٨).

**ب-** ثاني مفاهيم اللغة الدبلوماسية، الذي يعد الاهم والاعم يتعلق بالاسلوب اللبق الممتع في التعبير بلغة لطيفة ورقيقة عما تتطلبه معالجة قضية من القضايا الدولية.

فالدبلوماسي الحاذق يستطيع بلغه لطيفة ورقيقة عما يتلمسه من حكومته بشأن قضية عصبية تهمها دون اثاره الطرف الثاني واشعاره بما تهدف اليه حكومته من تهديد لقد ذكرنا تعريفا للدبلوماسية (انها استخدام الذكاء واللباقة في سير العلاقات الرسمية بين الحكومات الدول المستقلة) ولاشك في اننا نقدر اهمية الذكاء في العمل الدبلوماسي وفي غيره من الاعمال اليومية. اما اللياقة والذوق واللفظ فهي ما سينصب عليها البحث، لانها اساس العمل الدبلوماسي.

ففي المحادثات الدبلوماسية اذا قال احدهم مثلاً: (ان حكومته لاتستطيع الوقوف مكتوفة الايدي ازاء هذه القضية).

فهو يعني ان حكومته (لاشك عازمة على التدخل)

My Government Can Not Remain In Different

اما اذا قال : ( ان حكومته تنظر الى القضية بعين القلق )

My government views This Matter With Concern

فهو يريد القول ان حكومته (لاتنوي اتخاذ موقف متساهل منها).

وهكذا فان هذه التعابير تنطوي على تحذيرات للطرف الاخر، دون استخدام لغة التهديد الصريح واذا ادرك الدبلوماسي ان لغة اللطف لم تفعل مفعولها فان بوسعه استخدام تعابير اكثر حزمًا وبنفس اللطف واللباقة.

كأن يقول (ان حكومته تشعر بوجوب امعان النظر بموقفها من الموضوع)

My government Feel Bound Carefully to Reconsider its position

فهو يريد بذلك ان الصداقة القائمة بين البلدين قد تنقلب الى خصومة.

ونسلم احيانا ان احد السفراء اعرب (عن اضطرار حكومته الى اعلان تحفظها ازاء قضية ما)

My Government feel obliged to formu late express reservation Regarding

فهو يعني ان حكومته (لاتسمح بموضوع مايدبره الطرف الثاني لتلك القضية).

اما اذا قال : (ان حكومته تعد هذا العمل عملا لا وديا)

This is An Unfrienoly Act

فهو انما ينقل (تلويحا بالحرب).

واذا قال بانه (يرفض ان يكون مسؤول عن النتائج)

Hemust Decline To Be Responsible for the Consequences

فهو في الواقع (يستهدف اختلاق ظرف يقود الى الحرب.



ومهما كانت اللغة رقيقة ولطيفة فانها لاتخفي ماتهدف له من اغراض. فلو ان سفيرا ابلغ الحكومة المضيفة (بان حكومته تطلب معرفة الجواب وحدد الساعة واليوم لذلك الطلب.

My Government would like to get Areply Before Six o'clock Tomorrow

فانه انما (يقدم انذار باسم حكومته، قد يكون وراءه اعلان الحرب).

بمثل هذا الاسلوب يجري الحوار الدبلوماسي عند نشوب الازمة واستفحال خطرهما وغالبا ما يرافق تلك المواقف مساع مشتركة او مساع تبذلها دولة ثالثة لمنع ازدياد تدهور الموقف.

وقبل ان ننتقل الى المفهوم الثالث من مفاهيم اللغة الدبلوماسية، نرى من المفيد ان نتوقف قليلا عند هذا الحد لننتذكر ان اللغة الدبلوماسية فقدت الكثير من مغزاها، وما اتصف به اسلوبها الفذ بسبب التطور الذي رافق الدبلوماسية في ايامنا الحاضرة، بحيث لم يعد السفير هو المحور الذي يستقطب النشاط الدبلوماسي، ولعل العكس هو الاصح، فقد اصبح السفير معتمدا الى حد بعيد على مايتلقاه من توجيهات وتوصيات مستمرة من وزير خارجيته، خصوصا وان العالم امسى اليوم صغيرا بفعل التطور العجيب في وسائل المواصلات بخلاف ماكان عليه في القرن التاسع عشر وما قبله، حيث يكاد السفير يكون مطلق الصلاحية، وعلى بينه من الخط العام لسياسة بلاده، فيتصرف وفقا لما يمليه ذلك الخط، اما الان فقد اصبح بوسع السفير ان يرجع الى وزيره بالصغيرة والكبيرة، وفضلا عن ذلك فان تشابك المصالح الدولية وتداخلها جردت السفير من عنصر الانفراد بالرأي واتخذ الموقف الذي يؤمن بانه يتمشى مع الخط العام لسياسة بلاده، ومهما يكن من امر فان اللغة الدبلوماسية تظل ذات طابع مميز، ظاهره اللطف والذوق واللياقة وباطنه الحرص على مصلحة الوطن ودرء الخطر عنه



**ج -** ان المفهوم الثالث للغة الدبلوماسية (هو مجموعة المصطلحات التي تعد اساس القاموس الدبلوماسي والتي يستخدم اغلبها في حياتنا اليومية وفي اعمالها الدبلوماسية) ان اغلب هذه المصطلحات يعود بالاصل الى اللاتينية والفرنسية والانكليزية وبالنظر لاهمية هذه المصطلحات ينبغي ان تكون المعرفة بها معرفة تامة، لانها السلاح الذي يتسلح به الدبلوماسي. وهي بمثابة ادواته وعدة عمله. (٣٨: ص ٩٩).

ومن بين هذه الاصطلاحات نشير الى بعض العبارات اللاتينية التي مازالت مستعملة في اللغة الدبلوماسية:

#### **اولا - شرط الاستشارة (Ad Referendum)**

اذا فوجيء الممثل الدبلوماسي باثارة قضية او عرض اقتراحات لم يتلق بشأنها تعليمات كافية فانه يعتذر مؤقتا عن الجواب، او يقيد جوابه بشرط استشارة حكومته.

#### **ثانيا - تسوية مؤقتة (Modus vivendi)**

يطلق هذا الاصطلاح على الاتفاق المؤقت الذي يعقده الطرفان المتنازعان بانتظار ايجاد حل نهائي للنزاع القائم بينهما.

#### **ثالثا - العقد شريعة المتعاقدين (Pacta sunt servanda)**

اي ان الدول ملزمة بالاتفاقيات التي تعقدها فيما بينها، وبمليء ارادتها دون ضغط او اكراه. وهناك بعض المصطلحات الفرنسية المستعملة في اللغة الدبلوماسية مثل:

#### **١ - المساعي الحميدة (Bons offices)**

يطلق هذا الاصطلاح على المساعي التي تبذلها احدى الدول لحل النزاع القائم بين دولتين. وهي اقل درجة من الوساطة (Mediation).

## ٢. المساعي (Demarches)

تطلق هذه الكلمة على ما يبذله الممثل الدبلوماسي من زيارات واتصالات ونشاط رسمي لدى المسؤولين في الدولة المعتمد لديها لمباحثتهم في موضوع معين او للحصول على موافقتهم او تغيير وجهة نظرهم في قضية معينة .. الخ.

## ٣. النقض (Denonciation)

تطلق هذه العبارة على ابلاغ انتهاء مفعول المعاهدة من قبل دولة طرف فيها، او لقرب انتهاء مدة العمل بها، او لحدوث حالات طارئة تحول دون الاستمرار في تنفيذ احكامها.

## ١٢. المراسلات الدبلوماسية Diplomatic correspondence

ان القاعدة العامة التي تحكم في المراسلات والاتصالات الرسمية بين البعثة الدبلوماسية والدولة المضيفة هي ان كل اتصال يجب ان يجري باسم رئيس البعثة. وان الاتصالات جميعها تتم مع وزارة الخارجية او عن طريقها الا في حالة الملحقين المتخصصين الذين يجوز لهم الاتصال مباشرة مع الوزارات او الدوائر المعنية بعملهم، كاتصال الملحق التجاري بوزارة التجارة او المالية، والملحق الصحفي بوزارة الاعلام .. الخ. على ان يكون موضوع الاتصال اعتياديا يتصل بالاعمال الروتينية ولا يتعلق بسياسة العمل، فلا يجوز لهم مثلا البحث في التنسيق التجاري او الاعلامي او طرح مقترحات محددة لعقد معاهدة او اتفاقية، فهذا يتم عن طريق وزارة الخارجية وحدها. ويجوز الاتصال المباشر بغير وزارة الخارجية بعد الحصول على موافقة مسبقة. وحتى في هاتين الحالتين لايجوز الاتصال بالشعب والاقسام الفرعية في الوزارات او المؤسسات الحكومية دون علماء موافقة الوزير المختص او رئيس الدائرة الاعلى، فلا يجوز مثلا للملحق ثقافي في بعثة دبلوماسية اجنبية الاتصال المباشر

برئيس قسم احدى الكليات في الجامعة حول موضوع رسمي أو حتى القيام بزيارة رسمية الا عن طريق العميد ومعرفة رئيس الجامعة وكثيرا ماتفرض متطلبات الوظيفة على رئيس البعثة مقابلة وزير خارجية البلد المضيف شخصيا، وجرت العادة - لمصلحة دولة الطرفين - على اعطاء الاولوية في جدول مواعيد الوزير اليومي للسفراء وتحديد موعد لمقابلتهم في أقرب فرصة ممكنة. ويتم طلب وتحديد الموعد بالهاتف، ويجب التأكد من ان هذه المقابلات هي للمسائل ذات الاهمية الخاصة. اما المسائل الاقل اهمية فيمكن لرئيس البعثة او من ينوب عنه من اعضاء الهيئة الدبلوماسية، بحثها مع الموظف المعني في وزارة الخارجية بعد تحديد موعد لمقابلته بالهاتف ايضا ويجب على رئيس البعثة، او الدبلوماسي، ان لا يطيل الحديث، ويدخل في الموضوع مباشرة بعد تحية قصيرة موقرة، ويختار العبارات الدقيقة المعبرة، ثم يطلب السماح بالانصراف بمجرد انتهاء بحث ما جاء من اجله. هذا أهم ما يتعلق بالاتصالات الشفهية، اما المراسلات التحريرية فيمكن ان تتم باحدى الطرائق الرئيسة الاتية: (٧: ص ١٠).

### أ. المذكرة الرسمية Official note

المذكرة الرسمية هي الطريقة المألوفة للمراسلة بين البعثة الدبلوماسية ووزارة الخارجية في الدولة المستقبلة. وتوجه بصيغة الشخص الثالث:

((تهدي سفارة دولة قطر تحياتها لوزارة الخارجية العراقية وتو احاطتها علما بأن ..)) وتذيل بتوقيع المرسل وختم السفارة، كما انها تطبع على الورق الرسمي للبعثة الذي يحمل شعار الدولة وعنوان البعثة.

### ب. المذكرة الشفهية NOTE VERBALE

وتستعمل لتوضيح أو تأكيد بعض النقاط التي سبق ان اثيرت اثناء الاتصالات او الاحاديث الشخصية الشفهية، وتكتب بصيغة الشخص الثالث كذلك، وشكلها العام وصياغتها هو شكل وصياغة المذكرة الرسمية.

### ج . المذكرة الرسمية بصيغة المتكلم Official nots in the first persone

وهي طريقة اقل رسمية للمخاطبة بين رئيس البعثة ووزير الخارجية، او بين احد اعضاء البعثة واحد موظفي وزارة الخارجية (حيث لايجوز لاعضاء البعثة مخاطبة الوزير) ويكتب هذا النوع من المذكرات بصيغة المتكلم (لي الشرف أو يسعدني.. واسمحوا لي ان اعبر عن تقديري...) واذا كانت علاقة السفير بوزير الخارجية علاقة حمية تتعدى حدود الوظيفة الرسمية، كأن يكونا منتميين لناد رياضي او اجتماعي واحد يتقابلان فيه ويشتركان في فعاليته فلا بأس من مخاطبة الوزير بعبارة (عزيزي الوزير) بدلا من معالي او سعادة الوزير، وانهاء الرسالة بعبارة (المخلص Yours sincerely) بدلا عن (وانتهز الفرصة لاعرب لمعاليكم عن فائق تقديري واحترامي).

اما الرسالة بين أحد اعضاء البعثة واحد موظفي وزارة الخارجية فتبدأ كقاعدة عامة بعبارة عزيزي فلان (اسم المرسل له) وتنتهي بعبارة (المخلص) وتحتها اسم المرسل.

### د . مذكرة Aide memoire

عند مقابلة رئيس البعثة لوزير الخارجية الدولة المعتمد لديها لطلب بعض الايضاحات او لبحث قضية تهم دولته او لتقديم اقتراح معين، فانه يترك وراءه مذكرة بخلاصة مادار بينهما لتجنب اي شك يمكن ان يثار حول الغرض من الزيارة ولتوثيق الحديث الشفهي. وتكتب المذكرة على ورقة عادية غير موقعة ليس فيها اسم السفارة ولا عنوانها، لكي تحتوي في اولها على عبارة (مذكرة) وتذيل في اخرها بالتاريخ فقط.

وهناك طريقة اخرى اقل رسمية من المذكرة ليس فيها اسم السفارة ولا تاريخ المقابلة ولا توقيع السفير ولا تحتوي على عبارة مذكرة في اولها والفكرة

وراء هذا النوع من المراسلات هي انه يمكن انكار مصدرها عند الضرورة وتسمى (Bout Depapier)

### هـ - رفض المذكرة

إذا وجدت وزارة الخارجية ان مذكرة او رسالة تسلمتها من حكومة دولة اخرى مهينة لها بأية صورة فيمكنها رفض تسلمها على الرغم من تسلمها لها والاطلاع على فحواها . وفي هذه الحالة تستدعي الوزارة (أو وزير الخارجية اذا كان الامر جديا) رئيس البعثة وتعيد له الوثيقة بعد اعلامه بانها مرفوضة .

### كلمة لابد منها

في نهاية هذا الفصل لابد من التذكير بالدور الذي قام به العرب في تأسيس فن المراسلات الدبلوماسية، وبالذات في عهد الرسول الكريم محمد ﷺ، فعلى الرغم من ان النبي محمد ﷺ قد استخدم الرسل في الاتصال بالملوك والامراء الا انه كان يزودهم برسائل (مذكرات) واتخذ لهذا الغرض اكثر من ثلاثين كاتباً يملئ عليهم مراسلاته بدون تغيير. لان كلامه نبوة لا يجوز اجراء الحذف او التغيير عليه، كما أتخذ النبي محمد ﷺ أمين سر يقرأ له الرسائل التي ترد اليه من الملوك والامراء.

وقد استخدم النبي محمد ﷺ في كتابة الرسائل اسلوباً معيناً في مخاطبة الملوك والامراء كما هو متبع في كتابة المذكرات الدبلوماسية بين الدول والبعثات الدبلوماسية المعتمدة لديها في الوقت الحاضر، حيث كان عليه السلام يبدأ رسالته بتعريف شخصيته الى المرسل اليه، ويعقبها بالسلام، ثم الغرض من الرسالة باسلوب لا يخلو من مظاهر الود والاحترام والمجاملة، ثم تنتهي الرسالة بالسلام. حيث كان لهذا الاسلوب ابلغ الاثر في اسلام العديد من الملوك والامراء وقد كان النبي محمد ﷺ لا يوقع الرسائل التي يبعث بها الى الملوك والامراء، انما يقوم بختمها بختمه الخاص الذي يتضمن عبارة (محمد رسول الله).

وقد جرى العرف الدبلوماسي في الوقت الحاضر على ان المذكرات الدبلوماسية المتبادلة بين وزارة الخارجية والبعثات الدبلوماسية المعتمدة لديها لاتوقع كما هو الحال بالنسبة للكتب الرسمية، انما تختتم المذكرة الدبلوماسية بختم خاص، غالبا ما يكون هذا الختم شعار الدولة. (٣٧: ص٧٦).

### ١٣. الالقاب الرسمية في الوقت الحاضر (٥٩. ص ١٦٩)

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| أ- لقب الملوك والاباطرة             | صاحب الجلالة   |
| ب- زوجات الملوك والاباطرة           | ساحبة الجلالة  |
| ج- لقب ولي العهد والامراء           | حضرة صاحب السمو الملكي أو الامبراطوري<br>ولي العهد   |
| د- لقب البابا                       | قداسة البابا   |
| هـ- لقب رئيس الجمهورية              | فخامة الرئيس او سيادة الرئيس.  |
| و- زوجة رئيس الجمهورية              | حرم فخامة الرئيس (في بعض البلدان العربية)<br>حرم سيادة الرئيس - السيدة الاولى).                        |
| ز- لقب رئيس مجلس الوزراء            | دولة الرئيس (في بعض البلدان العربية) سيادة<br>رئيس مجلس الوزراء - سيادة الرئيس - سيادة<br>رئيس الحكومة |
| ح- لقب الوزراء                      | معالي الوزير (في لبنان والاردن) سيادة الوزير<br>او السيد الوزير في باقي البلدان العربية                |
| ط- لقب وزير الخارجية                | رئيس الدبلوماسية والبلد بعدها.   |
| ي- لقب السفراء والوزراء<br>المفوضين | سعادة السفير او سعادة الوزير المفوض.   |

ك- لقب السفير البابوي	صاحب السعادة
ل- لقب القائم بالاعمال	السيد القائم بالاعمال
م- لقب فوق العادة	فوق العادة
ن- لقب مطلق الصلاحية	مطلق الصلاحية

### اللقاب بالانكليزية:

Your majesty	لقب الملوك والاباطرة
His Excellency	لقب السفراء والوزراء المفوضين
Extraordinary	لقب فوق العادة
Plenipotentiary	لقب مطلق الصلاحية



## أسئلة الفصل التاسع

س١: ناقش العبارة الآتية: (الدبلوماسية علم وفن وذوق).

س٢: تكلم عن البعثات الدبلوماسية من حيث:

أ- أنواعها ب- مهماتها ج- موظفوها.

س٣: ما المقصود بما يأتي؟

القنصلية - الاستمزاغ - المفوضيات السامية

س٤: ما الواجبات التي تقوم بها زوجة السفير عند إقامة إحدى الحفلات الرسمية؟

س٥: عدد مفاهيم اللغة الدبلوماسية، ثم أشرح المقصود بالمفهوم الثاني.

س٦: ما المقصود بالعبارات الدبلوماسية الآتية التي يقولها أحد السفراء في جلسة مباحثات؟

أ - (أن حكومته تشعر بوجوب أمان النظر بموقفها من الموضوع)

ب - (أن حكومته تعد هذا العمل عملاً لا ودياً)

ج - (يرفض أن يكون مسؤولاً عن النتائج).

س٧: ما أنواع المراسلات الدبلوماسية؟ عدها، ثم أشرح اثنين منها باختصار.



## المصادر والتعليقات

- ١- البكري، عدنان، العلاقات الدبلوماسية والقنصلية، ١٩٨٥
- ٢- ابو هيف، علي صادق، القانون الدبلوماسي، ١٩٧٥.
- ٣- الحصري، سلوى، الدبلوماسية والاتكيت، مصدر سابق.
- ٤- الفتلاوي، سهيل حسين، تطور الدبلوماسية عند العرب، مصدر سابق
- ٥- فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية الحديثة، مصدر سابق.
- ٦- الهداوي، عبد الجبار، الوجيز في التعامل الدبلوماسي، مصدر سابق.

## الجوانب التطبيقية

تعرض نماذج مختلفة من المراسلات الدبلوماسية، كذلك تدريب الطالبات على ماورد في مراسم الزيارات والاستقبال وتدريب الطلبة عموما على تنظيم بطاقات الزيارة.

## الفصل العاشر

# المرافقة والدلالة والترجمة

- صفات المرافقين بأعمال الدلالة
- مراسم المرافقة والدلالة والترجمة
- مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات
- تنظيم المقابلات
- سجل المراسم وكيفية استخدامه
- المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى
- الأسئلة
- المصادر والتعليقات



## الفصل العاشر

### المرافقة والدلالة والترجمة

تعد مرافقة الوفود الزائرة الى البلاد لحضور المؤتمرات أو الاحتفالات الرسمية أو للسياحة وما الى ذلك من اعمال ادارة المراسم الرئيسية، بالنظر لأهميتها، لانه عن طريق المرافقة والقيام باعمال الارشاد والدلالة والترجمة، يستطيع العاملون في ادارة المراسم القيام بالاتصالات الناجحة، وتحقيق الصلات والتفاعلات والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين، خصوصا الاجانب منهم فالمرافقون هم المرآة التي تعكس اخلاق البلاد وعادات اهله وتقاليدهم، وحسن استقبالهم للضيوف، كذلك في اطلاع الآخرين على معالم البلاد السياحية، ما يحقق الدعاية والاعلام المطلوب لنشر سمعة البلد في الخارج. لذلك يتطلب في العاملين بأمر المرافقة أو الدلالة مجموعة من الصفات.

#### ١. صفات المرافقين والقائمين باعمال الدلالة (٦٦: ص ٤٢ص ٤٢)

- أ- إجادة إحدى اللغات الأجنبية للتفاهم بها مع الوفود إضافة إلى اللغة الأم
- ب- معرفة تامة بالقوانين والأنظمة واللوائح القانونية، مثل قانون المرور وتعليماته كذلك معرفة تامة بأمور السياحة وان يكون على علاقة بالعاملين بها.
- ج- ان تكون له علاقة بموظفي الكمارك ونقاط الحدود والمطارات والعاملين في الفنادق والمطاعم وكل ما يتعلق بتعليمات وقوانين هذه الجهات.
- د- معرفة الاماكن المسموح بزيارتها والاطلاع عليها والتقاط الصور لها والاماكن المنوعة الارتياد لاسباب امنية أو اية اسباب اخرى.

- هـ- معرفة الأمور المالية وأسعار تصريف العملات الأجنبية كذلك معرفة بالمصارف والتعامل مع موظفيها وانظمتها.
- و- معرفة الأمور الاعلامية الخاصة باهداف الزيارة، خاصة ما يتعلق بالاماكن الاثرية والدينية وحتى الطبيعية لما يتمتع به بلدنا من مقومات سياحية كبيرة.
- ز- ومن الضروري ان يلم المرافقون بأصول التعامل والبروتوكول والالتكيت لامكانية التعامل خلاله مع اعضاء الوفود الاجنبية.
- ح- معرفة بالسلوك الانساني ودوافعه وكيفية التعامل والاطلاع على معطيات العلوم السلوكية والادارية والتاريخية الى اخره لانه من خلال عمله يتعامل مع جملة من الجنسيات والاعمار والمستويات الثقافية والاجتماعية والعلمية.
- ط- الاعتناء بالمظهر الخارجي للمرافق والالاقة ضرورية ولكن من غير مغالاة، وان يتمتع المرافق بشخصية قادرة على مواجهة المشاكل بروحية عالية كذلك ان يحسن التصرف في معالجة المشكلات.
- ي- ان تكون له القدرة على ادراك التصرفات الشخصية من خلال ملاحظة سلوك اعضاء الوفود و الاسئلة التي يطرحونها على المرافق، وان يتمتع بالكتمان ويحافظ على الاسرار الخاصة بالدولة وعدم البوح بما يعرفه او يعطي المعلومات السرية بشكل غير مباشر خصوصا للوفود الاجنبية.
- ك- التمتع بالامانة والعفة والترفع عن الامور الدنيوية اليسيرة (الصغيرة). وان يظهر المرافق امام الوفود الاجنبية بشخصية تحمل نوعا من الكبرياء اي عدم التهافت على الحاجات المختلفة التي قد تكون بحوزة اعضاء الوفود لان ذلك يقلل من الهيبة ويجعل المرافق بمستوى المتسول اما المقابل فيكون بمستوى المتفضل، ويجب ان يظهر المرافق بمظهر

الكريم القادر على منح كل شيء لضيوفه، وعليه ان يتذكر انه يمثل بلده ولا يمثل نفسه حسب.

## ٢. مراسم المرافقة والدلالة والترجمة

- أ- يتم اعلام دائرة المراسم بموعد وصول الوفد او الضيف ويكون ذلك في اليوم والتاريخ والساعة.
- ب- ينسب موظف لمرافقة الضيف، ويقوم هذا الموظف حال تنسيبه بالاطلاع على برنامج الزيارة.
- ج- على الموظف القائم باعمال المرافقة والدلالة او الترجمة، ان يعرف فيما اذا كان هذا الزائر قد حضر الى البلاد في زيارة سابقة، فاذا تحقق عنده ذلك، يقوم المرافق بالاتصال يقسم المعلومات في دائرة المراسم، ليدرس وعلى الفور التقارير السابقة المرفوعة من زملائه السابقين الذين رافقوا هذا الضيف ليأخذ فكرة مسبقة عنه وحتى يستفيد من ذلك في كيفية التعامل معه.
- د- في حالة وصول الضيف فأما ان يستقبله المرافق عند الحدود اذا كان ضيفا مهما او يذهب اليه في مكان ضيافته او إقامته.
- هـ- عند الذهاب الى الفندق لملاقة الضيف، يجب على المرافق الاتصال بالضيف من داخل الفندق هاتفيا في غرفته ولا يجوز صعود المرافق الى الغرفة الخاصة بالضيف.
- و- ينتظر المرافق في صالة الانتظار في الفندق ليستعد لمقابلة الضيف، وبعد ان يحضر الضيف، يصافحه المرافق ويرحب به ويعلمه عن اسمه والجهة التي يمثلها. (ويلاحظ ضرورة سرعة الاتصال بالضيف عند وصوله حتى لا يشعر بانه مهمل).

- ز بعد المجاملة والترحيب والتعارف، يطلب المرافق من الضيف ان يطلعه على مايريد اضافة الى برنامج الزيارة المعد مسبقا. وفي هذا المجال من الضروري دائما ان يحمل المرافق معه دفترًا خاصا لتسجيل الملاحظات.
- ح يقوم المرافق بعد ذلك بكتابة البرنامج إضافة للبرنامج المعد سابقا، وحسب اللغة المستخدمة ويقدم البرنامج الى الجهات المختصة، ويخبر الضيف انه سوف يقدم له الإجابة على ما أراده والمذكور في البرنامج خلال وقت مناسب.
- ط إذا أراد الزائر القيام بمقابلات للمسؤولين تتم مفاتحة الجهات المختصة للحصول على المواعيد المقررة، وفي أثناء انتظار الإجابة على فقرات البرنامج أو المواعيد يتم القيام بجولات عامة وزيارات للأماكن السياحية والآثار.
- ي ويكون المرافق على اتصال دائم بالوزارة لغرض معرفة الإجابات ومتابعة الحصول عليها. وفي كل الأعمال التي يقوم بها المرافق واللقاءات التي يحققها مع الضيف، يجب أن يكون الحس لأمني عنده بأعلى درجاته، بحيث يتعرف على نفسيته من خلال الأسئلة التي يطرحها الزائر وهل هي أسئلة استفزازية أو هادئة؟ وهل هو متعاطف مع قضايا بلد المرافق أو غير متعاطف.
- ك- في حالة الاعتذار عن مقابله، يجب على المرافق إلا يقول له ذلك بصورة مباشرة، بل يشير إلى انشغال المسؤول وازدحام وقته أو لسفره في مكان آخر من البلاد أي خلاصة القول يعطي المرافق أسباباً منطقية لهذا الاعتذار ويكون ذلك حتى سفر الزائر.
- ل على المرافق أن يعرف مزاج الضيف، ويكون ذلك بعد الجلوس معه، وتمحص أسئلته ويعتمد هذا بالطبع وكما ذكرنا على الثقافة التي يمتلكها موظف المراسم ومعرفته بالسلوك الإنساني والدوافع الإنسانية

م- إذا سئل المرافق من قبل الزائر يجب أن يتوخى الحذر في الإجابة، وأن تكون الإجابات قصيرة وواقية، ولا يتكلم بأشياء غير مطلوبة معرفتها، وإذا سئل سؤالاً سياسياً فتكون الإجابة عليه بحسب ما مطروح في وسائل الإعلام والصحف المحلية.

ن- يسأل الضيف أحياناً أسئلة سياسية أو اقتصادية وغالباً ما تكون ذات الأسئلة التي قدمها للمسؤولين بقصد الإجابة، ليعرف مدى الفارق بين أجابه المسؤول وأجابه المرافق وهذا ما يتطلب من العاملين في المراسم الإطلاع على آراء المسؤولين ويكون ذلك بطريقة لبقة وذكية ومهنية للخروج من بعض المأزق. وعموماً فإن الاستماع يجب أن يكون أكثر من الكلام بالنسبة إلى المرافق.

س- لا يحمل المرافقون معهم أثناء مرافقه الوفود الوثائق المهمة خشية إطلاعهم عليها.

ع- على المرافق أن يتحدث بهدوء، ويكون لطيفاً في المجاملة مع الضيوف. ولا يكون عصبياً حتى لو أثاره الضيف، لأن بعض الضيوف يحاول استفزاز المرافق حتى يعرف من خلال عصبيته بعض المعلومات (لأن للسرينافذتين السكر والغضب) كما قالت العرب.

ف- القيام بأعمال الدلالة والترجمة تحتاج من المرافق الإطلاع على حضارة بلده وتاريخية ومعرفة بالأمكان المهمة وما يتصل بها، فلو سئل الضيف عن تاريخ بناء المدرسة المستنصرية - مثلاً فلا يجوز أن يسكت المرافق أو المترجم. وهذا ما يؤكد دور الثقافة وسعة الإطلاع على مختلف الأمور، فحتى لو لم يكن المترجم فناناً أو شاعراً فلا بد له من معرفة بالأدب والشعر، وفن النحت والسيراميك، والفنون الموسيقية أي أن يعرف شيئاً عن كل شيء يمثل ما يعرف كل شيء عن موضوع اختصاصه الأسس.



**ص** على المرافق أن يعرف الهدف الحقيقي من الزيارة ويكون ذلك من خلال تحليل أسئلة الضيف وتحركاته والعلاقات التي يقوم بها.

**ق-** بعد انتهاء برنامج الزيارة، يقوم موظف المراسم المرافق بأعداد تقرير الزيارة ليضم ما يأتي:

**أولاً:** استمارة المعلومات عن الضيف.

**ثانياً:** كتابة الفقرات المنفذة من البرنامج.

**ثالثاً:** ذكر الفقرات غير المنفذة من البرنامج.

**رابعاً:** ذكر السلبيات التي رافقت تطبيق البرنامج، مثل عدم إتمام المقابلات مع بعض المسؤولين.

**خامساً:** وأخيراً فإن أهم شيء يذكر في تقرير الزيارة هو الانطباعات التي تكونت لدى المرافق عن الزائر من خلال تحليل شخصيته وسلوكه بموجب المعاشية معه وفي ضوء ذلك من الممكن إقامة الصلة مع هذا الضيف ودعوته مجدداً لزيارة البلاد إذا كانت زيارته فيها خدمة للوطن أو التوجيه برفض زيارته المقبلة للبلاد.

### ٣. مراسم استخدام الهاتف وتنظيم المقابلات:

يعد الاتصال الهاتفي من أهم لخدمات التي أنتجها لنا العلم الحديث، والتي أصبح لها أكبر الأثر في تسهيل الاتصال بين الأفراد والجماعات، وأصبح هذا الاتصال عنصراً رئيساً من عناصر التنظيم الإداري، سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة.

إن الاتصال الهاتفي على العكس من الاتصال عن طريق الرسائل المكتوبة فهو يعطي الفرصة للنقاش والأخذ والرد، ويتميز بامتلاك عنصر السرعة الذي

يعد إحدى السمات المميزة لعالم اليوم، وعلى الرغم من اختراع الوسائل المتعددة والمتنوعة الخاصة بكتابة الرسائل إلا أن الاتصال الهاتفي مازال هو أهم عامل في سرعة الاتصال، ومازال الهاتف هو سيد الاتصالات.

#### أ . آداب الاتصال الهاتفي (١٣: ص ١٧٥-ص ١٧٩)

لما كان الهاتف من أهم الأجهزة التي أصبح لها أكبر الأثر في تسهيل الاتصال والتعامل بين المؤسسات، فلا شك في أن معرفة السكرتير لبعض القواعد الأساسية عند استعمال الهاتف أمر ضروري، وفيما يأتي أهم هذه القواعد:

**أولاً:** ضع الهاتف في الناحية اليسرى من مكتبك، ليسهل عليك تناوله باليد اليسرى، وذلك حتى تتمكن من استعمال اليد اليمنى في كتابة أية بيانات أو إثبات أية ملحوظات.

**ثانياً:** تأكد من وجود سماعة الهاتف في مكانها الصحيح في حالة عدم استعماله . وذلك حتى يمكن أن يتصل بك الآخرون.

**ثالثاً:** احتفظ - دائماً - بأحدث دليل أصدرته الجهات المختصة، واحتفظ لنفسك بدليل خاص لأكثر أرقام الهاتف استعمالاً في المؤسسة التي تعمل بها.

**رابعاً:** كن على علم بطريقة إجراء المكالمات الخارجية، وذلك بمراجعتك لأحدث تعليمات دائرة الهاتف.

**خامساً:** سجل المكالمات التي تأتي في حالة غياب مديرك، ذكراً اسم المتحدث ورقم هاتفه، ووقت اتصاله، والغرض من المكالمة.

**سادساً:** كن على علم بمكان وجود مديرك في حالة غيابه، كي تتمكن من الاتصال به في الحالات الاضطرارية.

**سابعاً:** إذا كان هناك أكثر من جهاز للهاتف على مكتبك، وطلبت لمحدثين في وقت واحد، فيراعى الاعتذار - بلباقة وكياسة - من إحداهما، لحين الانتهاء من الأخرى، مع أخذ شخصية المتحدث بعين الاعتبار.

**ثامناً:** لا تشجع أصدقائك على الاتصال بك في عملك، لأن ذلك يضع الكثير من الوقت. كما يعطل الهاتف عن أن يلبي نداءات أكثر ما تكون في صالح العمل.

**تاسعاً:** ضع في اعتبارك دائماً أنك لا تمثل نفسك، وإنما تمثل مديرك وتمثل المؤسسة التي تعمل بها فأنت في الواقع صورتها والمتحدث باسمها ومن ثم، يجب عليك أن تكون في أسلوب حديثك في الهاتف أحسن معن عنها، ولا بد من معالجة الموضوعات التي تسمع في الهاتف بنفس السرية التامة التي يعالج بها السكرتير محتويات أية مراسلات أخرى.

### ب. عند طلب الاتصال بالآخرين

**أولاً:** تأكد من صحة الرقم، وذلك بالرجوع دائماً الى أحدث الأدلة التي تصدرها الجهات المختلفة، وإذا أخطأت في الرقم، فبادر باعتذار فوراً لمحدثك.

**ثانياً:** قلل من محادثتك الشخصية الى حد ممكن، فالهاتف وضع لصالح العمل وليس للثروة مع الأصدقاء والأحباب.

**ثالثاً:** تحدث الى الآخرين بالطريقة التي تحب ان يتبعها معك في حديثه، ومن المرغوب فيه في هذا المجال. ان يكون صوتك رخيماً متوسطاً ليس عالياً ولا منخفضاً، ويجب التركيز على الحروف الساكنة.

**رابعاً:** أعط من اتصلت به هاتفياً مهلة حتى يصل الى الهاتف، ولا تعد السماعه الى مكنها الا بعد ان يدق جرس الهاتف حوالي ست مرات.

**خامساً:** تكلم في السماعه لا حولها، والوضع الصحيح هو ان يكون فمك قريباً من البوق، بحيث يتجه صوتك الى البوق نفسه. لا حوله.

**سادساً:** لا تغضب أثناء الحديث. مهما كانت الأسباب. بل كن مرحاً على الدوام، لأن انفعالاتك تنقل نبرات صوتك الى محدثك، وإياك ان تعيد السماعه الى مكانها بطريقة تدل على الغضب لأن ذلك يترك أثراً سيئاً في نفس محدثك، ولا تهمل في وضع السماعه بمكانها الصحيح من الإله.

**سابعاً:** التزام الایجاز - بقدر الامكان - ولكن بطريقة مهذبة، لا تشعر محدثك انك تريد ان تنتهي المكالمة بأية طريقة، وأنها ان طالت كما لا ينبغي - بوعد لمتابعة الموضوع او تقديم الشكر على المعلومات ولكن كل ذلك بمنتهى اللطف والکياسة.

**ثامناً:** عود نفسك ان تعزز مکالمتك الهاتفية الرسمية برسائل مكتوبة- ان كان الأمر يحتاج الى ذلك.

### ج . عند الرد على الآخرين

**اولاً:** أجب على الاتصالات الهاتفية فوراً وبصوت مسموع وبروح مرحة.

**ثانياً:** أذكر اسمك، او اسم المكتب الذي تمثله وذلك بمجرد رفع السماعة اذ ان ذلك سيحمل المتحدث على الإجابة بالمثل.

**ثالثاً:** ابتعد - قدر الامكان - عن التحايا الكثيرة والترحيبات المبالغ فيها، والسؤال عن الصحة والأحوال، بل ان تحية قصيرة مثل (صباح الخير - مكتب وكيل وزارة المواصلات) فيها الكفاية.

**رابعاً:** أصغ الى محدثك جيداً. وان كنت في غرفة كثيرة الضوضاء، فضع يدك على بوق السماعة اثناء اصغائك، حتى لا تصل الضوضاء الى الطرف الاخر على الهاتف.

**خامساً:** اجب على ما يطلب منك بدقة ووضوح وحذر، مستعملاً في ذلك فطنتك وذكائك.

**سادساً:** لا تحول المكالمات الى مديرک الا عندما ترى ذلك ضرورياً، واتبع تعليمات المدير بهذا الشأن.

**سابعاً:** المتحدث - أي طالب الحادثة - هو الذي ينهي الحادثة عادة. فأترك ذلك له ويجب ان لا تقل عبارة الانتهاء - عن عبارة الابتداء بلطفها ورققتها.

ثامناً: ربما تحتاج في بعض الأحيان الى تدوين بعض المحادثات واليك  
أنموذجاً يفيدك في ذلك:

معهد الادارة/ الرصافة	
التاريخ _____	الوقت _____
المتحدث _____	عنوانه _____
وظيفته _____	رقم هاتفه _____
نص الرسالة	
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>	
متلقي الرسالة	

الشكل (٣٠)

أنموذج لتدوين بعض الملاحظات

المصدر: (حسب الله، سيد، السكرتير والأعمال المكتبية، ص ١٧٩)

## ٧. نصائح في طريقة التحدث بالهاتف

- أ- لا تقل: هلو- من حضرتك ← لا داعي لهذه المقدمات بل عرف نفسك فوراً.
- ب- لا تقل: لم يحضر بعد ← بل قل: أَمِن الممكن ترك رسالة أبلغها، او تطلب اليه ان يتصل بسيادتك.

- ج- لا تقل: انه غير موجود حالياً ← بل قل: انه في اجتماع، هل أطلب  
بالمكتب أو أنه مشغول  
اليه ان يتصل بسيادتك بعد  
انتهاء الاجتماع.
- د- لا تقل: انتظر حتى أحضر ← بل قل: لحظة واحدة من فضلك.  
ورقة وقلماً.
- هـ- لا تقل: ليس هذا من ← بل قل: يؤسفني ان سيادتك  
اتصلت بالمكتب غير المختص  
أيمكنك ان تتصل برقم .....
- و- لا تقل. أخبره ان يتصل بي ← بل قل. ارجو ان تخبر سيادته ان  
رقم .....  
يتصل بي في رقم .....
- ز- لا تقل: انه في اجازة ← بل قل انه على سفر، أيمكن  
لشخص آخر ان يجيب سيادتك.
- ح- لا تقل: انتظر على الهاتف ← بل قل يتطلب احضار البيانات  
حتى احضر لك البيانات  
التي تطلبها سيادتك بضع دقائق  
أنتتظر على الهاتف، ام اطلب  
المطلوبة  
سيادتك بعد اعدادها.

## ٨. تنظيم المقابلات

ان حسن استقبال الزائرين ولطف معاملاتهم يعد جزءاً مهماً من ادارة  
المراسم والعلاقات العامة الطيبة ويمكن القول ان من ابرز اعمال العاملين في  
ادارة المراسم واعمال السكرتارية هو استقبال الوفود والزائرين الذين يترددون  
على المنظمة المعنية ومن الطبيعي ان النجاح في هذه المهمة له اثر كبير في تدعيم  
الصلات الطيبة بين الآخرين والمؤسسة المعنية، الأمر الذي يعود على المؤسسة

او الهيئة بنفع كبير، لذلك فإن العاملين في ادارة المراسم يجب ان يكونوا ممن يجيدون التعامل مع مختلف الاشخاص، وان يكون الموظف المعني بشوشا هادئ الاعصاب دائما، يمكنه معالجة الامور بحكمة وكياسة، وان يكون ممن يعرفون أسس العلاقات العامة ودوافع السلوك الانساني حتى يستطيع ان يعامل كل شخصية بما يتلاءم مع طبيعتها، وبصفة عامة يكون من الاشخاص سريعى التصرف، حادى الذكاء، يمتاز بصدق الفراسة والفطنة.

#### أ . معلومات عامة: (١٢: ص ٢٧).

ان الالمام بالقواعد الرئيسة لآداب السلوك، والبراعة في كيفية ارضاء الجميع عن طريق اشعار كل منهم انك في خدمته، واللباقة مع التواضع، وهدوء الأعصاب واجادة التعامل مع الحليم وسريع الغضب كل هذه عوامل تساعد كثيرا في هذا المجال كذلك حاول من خبرتك بطباع رئيسك، ومعرفتك لظروف العمل . ان تعرف أي الاشخاص يرغب رئيسك في مقابلتهم، وأيهم يحبذ إحالتهم الى مساعديه، ومن الضروري ان تحاول ان تتعرف على الزائر — ان كنت لا تعرفه — هل هو مراجع، او صديق، او صحفي؟ ومن الممكن ان يفيدك استعمال الانموذج الآتي:

وزارة الثقافة
مكتب الوزير
اسم الزائر _____
الوظيفة _____
سبب الزيارة _____
التاريخ _____

شكل رقم (٣١)

أنموذج لتنظيم الزيارات

المصدر: (حسب الله، سيد، السكرتير، ص ٢٧)



واليك بعض الارشادات المفيدة في هذا الجانب:

**اولاً:** احتفظ لنفسك بسجل يحوي معلومات مناسبة عن الزوار والمراجعين الذين تتكرر زيارتهم ربما يفيد في المستقبل. ومن الممكن ان يكون هذا السجل على شكل بطاقات مرتبة هجائياً، وثبت بها تواريخ المقابلات، وبعض الإرشادات التي يدلي بها الرئيس، والتي ربما تساعد في كيفية معاملة هذا الزائر مستقبلاً، ومن المهم ان تراجع مثل هذه البطاقات باستمرار، وذلك لتجديد بعض المعلومات واستبعاد ما لم يعد هناك حاجة له.

**ثانياً:** حاول بقدر الإمكان - تحديد مدة المقابلة اولاً. وساعد رئيسك على انهاء المقابلة التي تشعر انها طالت، وليكن بطريقة غير محرجة تتفق عليها مع رئيسك.

**ثالثاً:** لا تشغل وقت رئيسك إلا بالمقابلات الضرورية، ووجه الباقي الى دوي الاختصاص وارشد المراجع الى الشخص المسؤول، وحاول ان تسهل له مهمته بتحديد موعد له - ان رأيت ذلك ممكناً.

**رابعاً:** اذا رفضت السماح لزائر بمقابلة الرئيس، فليكن ذلك بلباقة وعليك ابداء الاسباب ان كان ذلك ممكناً.

**خامساً:** لاحظ دائماً نظافة غرفة الانتظار، او غرفتك ان كانت معدة لانتظار الزوار وتأكد انها مزودة بالمقاعد المريحة الكافية ووسائل التهوية والصحف والمجلات الخاصة باليوم.

**سادساً:** ابدأ يومك - دائماً بأن تقدم لرئيسك قائمة بمواعيده المحددة سابقاً، وحضر ما يلزم لتلك المقابلات من اوراق وملفات ومستندات وذلك حتى يرتب الرئيس عمله في ضوء ذلك.



## ب . انواع الزوار (١٣ : ص ٢٨)

### اولاً - زائرون موظفون بنفس المنظمة

- (١) ضع في اعتبارك ان مديرك على استعداد - في أي وقت - لمقابلة من هم في مركزه، او من الذين اعلى مستوى منه من العاملين بنفس المنظمة، او الذين يعملون في منظمات اخرى، طالما كان سبب الزيارة في صالح العمل.
- (٢) حاول ان تخبر بقية موظفي المنظمة بضرورة ان يتصلوا بك هاتفيا قبل اية زيارة للمدير ليتعرفوا منك على إمكانية ذلك، وليكن ذلك بلباقة وعدم إحراج

### ثانياً - زائرون من خارج المؤسسة

- (١) ان كان الزائر قد حصل على موعد سابق فأتهم المقابلة فوراً ان حضر الزائر في الوقت المحدد، وكان المدير مستعد لمقابلته وإلا فأطلب منه بلباقة الانتظار بعض الوقت، وأعمل على راحته طوال مدة الانتظار.
- (٢) ان دعت الضرورة الى الغاء موعد سابق، فيجب عليك - مع الغاء الموعد - ان تحدد موعداً جديداً للمقابلة او الزيارة. ويجب ان يكون ذلك قبل حلول الموعد الملغى بوقت كاف. أما اذا حدثت ضرورة الإلغاء أثناء وجود الزائر في غرفة الانتظار، فيجب عليك ان تتصرف بكل لباقة موضحاً الظرف الطارئ الذي حال دون إتمام المقابلة، طالبا منه تحديد أي موعد آخر يناسبه لاتمام المقابلة او الزيارة.
- (٣) ان لم يكن هناك موعد سابق، فتصرف في حدود النظام الذي وضعه المدير وذلك حسب أهمية الزيارة وغرضها ووقت المدير فربما تستطيع ان تنوب عنه في اتمام موضوع المقابلة او تحدد له موعداً لاحقاً، او تستشير مديرك.
- (٤) ان كان الزائر صحفياً - يفضل ان يكون هناك موعد سابق. اما اذا كانت الحالة خلاف ذلك فأرجع الى تعليمات مديرك بهذا الشأن.

(٥) ان كان الزائر طالبا لوظيفة، فعرفه بالقسم المختص، او حدد له موعدا لمقابلة المدير ان كان الرئيس يرغب في ذلك.

#### ثالثا - أقارب وأصدقاء المدير

(١) نظرا لحساسية العلاقة التي ربما تربط المدير بأقاربه وأصدقائه، فمن الأفضل ان تتفق مع رئيسك مقدما على كيفية معالجة هذا النوع من الزيارات.

(٢) راع اللباقة والكياسة الى ابعد الحدود عند معالجة منع زيارة من هذا النوع وكن رقيقا ومؤدبا وصادقا عند تقديمك الأعذار لعدم إمكانية المدير اتمام المقابلة او الزيارة.

(٣) قدم خدماتك لتسهيل مهمة القريب او الصديق ان كان هذا ممكنا وذلك حسب إمكانياتك.

#### ١١. سجل المراسم وكيفية استخدامه: (١٩: ص ١٩)

يهيأ سجل المراسم ويسمى أحيانا سجل التشريفات في رئاسة الدولة للأغراض الآتية:

- أ- تسجيل التهاني بمناسبة اعتلاء رئيس الدولة سدة العرش (اذا كان ملكا) او تسنمه رئاسة الدولة (اذا كان رئيس دولة او رئيس جمهورية).
- ب- بمناسبة العيد القومي او احد الاعياد الدينية الرئيسة او بسبب شفاء رئيس الدولة من مرض عضال او لنجاته من محاولة اغتيال.
- ج- تسجيل شكر احدى اشخسيات بمناسبة اسناد منصب رفيع اليه.
- د- للإعراب عن الاحترام والتقدير، اذا كان الزائر شخصية ذات مكانة رسمية او علمية او اجتماعية، وكانت زيارته للبلاد بصفة شخصية ومؤقتة.
- هـ- الإعراب عن التعازي اذا توفي رئيس الدولة او احد افراد عائلته.

## أ . أهداف إقامة سجل المراسم

لهذا السجل عدة أهداف منها:

**أولاً:** إتاحة الفرصة للرسميين والزلاء والاصدقاء لكي يسهموا في التهنئة او التعزية والاعراب عن شعورهم.

**ثانياً:** ابلاغ اسمائهم مع العبارات التي تسجلها الشخصيات البارزة او ممثلوا الدول الصديقة الى الجهات المختصة.

**ثالثاً:** التمكن من شكرهم اما بوساطة (مندوب رسمي) او بموجب بطاقة خاصة خلال مدة لا تتجاوز الاسبوع او عن طريق الصحف. ويجوز للسفراء ارسال بطاقتهم على ان يكتب عليها كلمة (للشكر).

**رابعا:** ويتم شكر الشخصيات البارزة كرئيس الدولة (اذا اوفد ممثلا عنه) او رئيس الحكومة (سواء احضر شخصيا ام أناب عنه احد الوزراء او احد كبار الموظفين لهذه الغاية) او وزير الخارجية (في الأحوال المماثلة) بأن يزورهم رئيس البعثة الدبلوماسية شخصيا للإعراب عن شكره وشكر بلاده

## ١٢. المراسم المتبعة في المجتمعات الأخرى: (٥٩: ص ٣٠)

### أ . مراسم لبس القبعة وخلعها

ليس كل الناس يرتدون القبعة، ولكن اذا ما ارتداها احدهم صار لزاما عليه مراعاة ما يتعلق بها من الأصول. ومن هذه المراسم:

**أولاً:** تنزع القبعة في المصعد بحضور السيدات اذا كانت العمارة معدة للسكن او كانت فندقا.

**ثانياً:** اذا التقى سيد بسدة، يعرفها في الطريق العام فيخلع قبعته تحية لها. أما اذا توقف لمحادثة فيظل حاسر الرأس ويخلع قفازة ويصافحها اذا قدمت يدها له. اما اذا رافق تلك السيدة وسار معها فعليه ان يعيد قبعته الى راسه.

**ثالثاً:** يحسر الرجال - عدا العسكريين - لباي رؤوسهم اذا عزف النشيد الوطني او اذا حضروا مناسبات تؤدي فيها التحية العسكرية، كوضع إكليل على ضريح او نصب وطني، وكذلك في الدور والغرف ومحلات العبادة والدوائر والمطاعم والسينمات وقاعات الموسيقى وقاعات العرض وما شابه ذلك.

**رابعاً:** لا تخلع القبعة في المحلات العامة كقاعات الفنادق والمصانع والمخازن والمحلات التجارية والعربات والقطارات والدائق العامة والمنتزهات

**خامساً:** اذا التقى سيدان بسيدة يعرفها أحدهما فعلى الأخير ان يرفع قبعته ويحني رأسه لها قليلا او يبادرها بالسلام وعلى الثاني ان يرفع قبعته دون النظر الى السيدة.

**سادساً:** اذا سقط قفاز سيدة تسير في الطريق او أية حاجة أخرى، فعلى السيد ان يلتقطه ويسير مسرعا للحاق بها ليعيدها لها. ولا يصح مناداتها. وعليه عند اعادة القفز ان يرفع قبعته لها حتى ولو لم يكن على معرفة بها.

**سابعاً:** اذا التقى سيد بسيدة يعرفها او لا يعرفها بممر ضيق، فعليه ان يتنحى ليفسح المجال أمامها للمرور ويرفع قبعته لها. واذا كان الازدحام في الحافلة او الباص يجعلك تتمايل وتتساقط حاجات من يدك فعليك الاعتذار لمن هم من حولك واذا كان ترنحك سببا في اطلاق راحة سيدة فينبغي رفع القبعة لها بعد ان تعود لوضعك الطبيعي.

### **ب . مراسم لبس القبوط وخلعه**

بسبب طبيعة الجو في البلاد الغربية(\*) وانخفاض درجات الحرارة خصوصا في موسم الشتاء فإن معظم الناس هناك يرتدون القبوط، ولهذا الارتداء او خلعه بعض المراسم منها:

(\*) توجد في بعض البلدان عادة لبس الاحذية البلاستيكية الواقية ويقوم الشخص بلبسها وهو يرتدي حذاءه وذلك للوقاية في حالة وجود مطر او منطقة موحلة يقوم بخلع هذا النوع من الاحذية قبل الدخول الى المكان الخاص

**أولاً:** عند الدخول الى احد البيوت يجب نزع القبوط وتعليقه في المكان المخصص له.

**ثانياً:** اذا كان الدخول في قاعة عامة او ناد او ما شاكل ذلك يوجد شخص معين مسؤول عن تسلم القبوط بعد خلعها وكذلك القبعة، او المظلة او العصا.

**ثالثاً:** بعد الخروج يجلب القبوط والحاجات الأخرى التي تم خلعها من قبل الشخص المعين لهذا الغرض ويقوم بالمساعدة على لبس القبوط.

**رابعاً:** واذا كان الشخص يلبس قفازات يقوم بخلعهن قبل الدخول ويتم وضعها في داخل القبعة وتسلم للشخص المسؤول عن الاستقبال.

**خامساً:** في حالة عدم رغبة الضيف بخلع القبوط بسبب المرض او الاحساس بالبرودة، فلا ضير من ذلك ولا يوجد انتقاد او ارغام على المرافقة.

## أسئلة الفصل العاشر

- س١: ما الصفات الواجب توافرها في القائمين بأعمال المرافقة والدلالة؟
- س٢: تم تنسيبك من قبل دائرة المراسم لترافق احد الضيوف الأجانب القادمين الى القطر. ما المراسم التي تتخذها والإجراءات والقواعد التي تتبعها منذ وصول الضيف الى حين مغادرته البلاد؟
- س٣: أذكر البديل الصحيح للعبارات الآتية المستخدمة في الاتصال الهاتفي:
- أ- من حضرتك؟
  - ب- ان المدير غير موجود حالياً
  - ج- المدير في إجازة.
  - د- انتظر حتى أحضر ورقة وقلم.
- س٤: كيف يتم تعاملك مع الزائرين لمديرك اذا كانوا من اقاربه او اصدقائه؟
- س٥: ما اغراض اعداد سجل المراسم وما اهدافه؟
- س٦: وضح المراسم المتبعة في الحالات الآتية:
- أ- لبس القبعة وخلعها.
  - ب- لبس القبوط وخلعه.

## المصادر والتعليقات

- ١- البروتوكول والاتكيت، مظهر حضاري، مصدر سابق.
- ٢- البغدادي، محمد عبد الرزاق، الارشاد السياحي، بدون تاريخ.
- ٣- مقابلة مع المدير المناوب، سبق ذكرها.
- ٤- الهداوي، عبد الجبار، الموجز في التعامل السياسي، مصدر سابق.

## الجوانب التطبيقية

يتم تدريب الطلبة على تمثيل الادوار التي يقومون بإعدادها في موضوع المرافقة والدلالة، وكذلك تمثيل ادوار في ما يتعلق باستخدام الهاتف وعلى بعض انواع المراسم المستخدمة في البلدان الأجنبية

## مصطلحات علمية

### A

Art	فن
Aconceptual skill	مهارة معرفية
Ahuman skill	مهارة إنسانية
Atechnical skill	مهارة فنية
Anthropology	علم الانثروبولوجيا
Acquired behavior	سلوك مكتسب
Attitude	اتجاه
Adapation	التكيف
Adjustrment	التكيف/ بمفهوم علم الاجتماع
Attention	انتباه
Agrement	استمزازج
Aidememoire	المذكرة
Ad Referendum	شريط الاستشارة

### B

Behavior	سلوك
Behavior concepts	مفاهيم سلوكية
Behavior sciences	علوم سلوكية
Bout De Papier	مذكرة يمكن انكار مصدره
Bachelor	عزب



## C

Ceremonies	مراسم
Control	رقابة
Culture	حضارة
Cermonies of putting flowers crown	وضع أكلیل الزهور
Congratulation	تقديم التهاني
Converse	الحديث
Confernces	مؤتمرات
Convoying	المرافقة

## D

Direction	توجيه
Decision making	اتخاذ القرار
Desire	رغبة
Diplomacy	الدبلوماسية
Diplomatic	دبلوماسي
Diplomtic corres pondence	المراسلات الدبلوماسية

## E

Etiquette	الأتكيت
Eavironmeat	البيئة
Embassy	سفارة
Extraordinary	لقب فوق العادة

## G

Goal	هدف
------	-----

## H

Husband	زوج
His Excellency	لقب السفراء والوزراء المفوضين
Honouring ceremonies	مراسم التكريم
Human behavior	سلوك انساني
Heredity	وراثة

## I

Innate behavior	سلوك فطري
Incentive	باعث
Invitations	دعوات
Invitation card	بطاقة الدعوة
Interodacering	تعارف

## K

Kinds	انواع
-------	-------

## L

Learning	تعلم
----------	------

## M

Management	ادارة
Myth	اسطورة
Motives	دوافع
Motivation	دافعية
Maturation	الوضع الطبيعي
Meeting	اجتماعات
Mr. And Mrs	بطاقة مشتركة

## N

Note verbal	مذكرة شفوية
Nonciature	سفارة بابوية
Nonce	سفير بابوي
Norms	معايير
Need	حاجة

## O

Organization	تنظيم
Organization Structure	هيكل تنظيمي
Objective behavior	سلوك موضوعي
Official Vistits	الزيارات الرسمية
Official not	مذكرة رسمية
Official note in the first person	المذكرة الرسمية بصيغة المتكلم

## P

Plenipotention	مطلق الصلاحية
Persentartion	التقديم
Protocol	بروتوكول
Protocolaire	مرسمي
Planning	تخطيط
Psychology	علم النفس
Public Relations	علاقات عامة
Perception	إدراك
Personality	شخصية
Punishment	عقاب
Precedence	الأسبقية

## R

Rite	طقس
Response	استجابة
Reward	ثواب

## S

Symantic	الدلالة
Spinster	عزبة
Social Adjustment	تكيف اجتماعي
Sensation	إحساس
Social interaction	تفاعل اجتماعي
Social behavior	سلوك اجتماعي
Stimula	المثير (المنبه)
Social system	نظام اجتماعي
Sociolization	تنشئة اجتماعية
Social Roles	ادوار اجتماعية
Subjective behavior	سلوك ذاتي
Science	علم
Skill	مهارة
Sociology	علم الاجتماع

## T

Tralts	خصائص
Translation	ترجمة

## V

Visitation cards	بطاقات الزيارة
Visitors	زوار

## W

Wife	زوجة
------	------



## المصادر

### القران الكريم

١. ابراهيم، احمد حلمي، الدبلوماسية، البروتوكول، الاتكيت، المجاملة، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٧٦.
٢. ابراهيم، عبد الله، المركزية الغربية (اشكالية التكون والتمركز حول الذات)، المركز الثقافي العربي، بيروت، ١٩٩٧.
٣. ابو هيف، علي صادق، القانون الدبلوماسي، منشأة المعارف، الإسكندرية، ١٩٧٥.
٤. بدر، حامد أحمد، السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، ١٩٨٢.
٥. بارنيز، وليام، علم النفس التجريبي، ترجمة د حلمي نجم عبد الله، الدار الوطنية، بغداد، ١٩٨١.
٦. البغدادي، محمد عبد الرزاق، الإرشاد السياحي، محاضرات مطبوعة/ قسم الإرشاد السياحي/ معهد الإدارة التقني - بغداد.
٧. البكري، عدنان، العلاقات الدبلوماسية والقنصلية، دار الشراع، الكويت، ١٩٨٥.
٨. تاريخ ابن خلدون، ج١، مؤسسه جمال للطباعة، بيروت، ١٩٧٩.
٩. توفيق، جميل احمد، إدارة الأعمال، دار النهضة العربية، بيروت، ١٩٨٤.
١٠. التهامي، مختار، العلاقات العامة في البلدان النامية، دار المعرفة، بغداد، ١٩٨٠.
١١. جميل، روعي، آداب السلوك، دار النهار للنشر، بيروت، ١٩٧٨.

١٢. الجيوسي، محمد رسلان وجاد الله، جميلة، الادارة، علم وتطبيق، دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠٠٠.
١٣. حسب الله، سيد، السكرتير والأعمال المكتبية، الرياض، ١٩٨٠.
١٤. الحسن، إحسان محمد، علم الاجتماع، جامعة بغداد، ١٩٧٦.
١٥. الحصري، سلوى، الدبلوماسية والاتيكت، معهد الخدمة الخارجية، بغداد، ١٩٨٧.
١٦. الحناوي، محمد، السلوك التنظيمي، المكتب العربي الحديث، القاهرة، (بدون تاريخ).
١٧. البروتوكول والاتيكت مظهر حضاري، بغداد، (بدون تاريخ).
١٨. دونيبيل، جي، ف، علم النفس الفلسفي، ترجمة سعيد احمد الحكيم، دار الشؤون الثقافية، بغداد، ١٩٨٦.
١٩. زكي، مصطفى محمد، بحوث سيكولوجية في الشخصية بالبلاد العربية، مؤسسة الصباح، الكويت، ١٩٧٩.
٢٠. زيعور، علي، التحليل النفسي للذات العربية، دار الطليعة للنشر، بيروت، ١٩٨٢.
٢١. راجح، احمد عزت، اصول علم النفس، المكتب العصري الحديث، بيروت، ١٩٨٠.
٢٢. راجح، احمد عزت، علم النفس الصناعي، الدار القومية، القاهرة، ١٩٦٥.
٢٣. سويلوم، محمد، الإدارة، دار التهاني، القاهرة، ١٩٩٤.
٢٤. سند، عرفة المتولي، مقدمة في العلوم السلوكية، تطبيقها في مجال الإدارة، القاهرة، ١٩٨٣.

٢٥. الشماع، خليل محمد حسن وحمود خضير كاظم، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر، الاردن، ١٩٩٩.
٢٦. صليبيبا، جميل، علم النفس، دار الكتاب اللبناني، بيروت، ١٩٧٢.
٢٧. الطعان، عبد الرضا، الفكر السياسي في العراق القديم، دار الرشيد، بغداد، ١٩٨١.
٢٨. عاقل، فاخر، التعلم ونظرياته، بيروت، دار العلم للملايين، ١٩٧٧.
٢٩. عامر، محمد علي، السكرتارية المتخصصة، دار بور سعيد، الاسكندرية، (بدون تاريخ).
٣٠. علي، احمد علي، خيرات ومهارات وقدرات العمل المكتبي، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٨٢.
٣١. عمر، معن خليل، نظريات معاصرة في علم الاجتماع، دار الشروق للنشر، عمان- الأردن، ١٩٩٧.
٣٢. عيسوي، عبد الرحمن محمد، معالم علم النفس، دار المعارف، القاهرة، ١٩٨١.
٣٣. الغزالي، ابو حامد محمد، اليها الولد، دراسة وتحقيق صباح محمد علي كاظم، مطبعة العاني، بغداد، ١٩٨٨.
٣٤. الغزي، بدر الدين محمد، رسالة أدب المؤاكلة، تحقيق د. عمر موسى باشا، دمشق، ١٩٦٧.
٣٥. الفتلاوي، سهيل حسين، تطور الدبلوماسية عند العرب، دار القادسية، بغداد، ١٩٨٥.
٣٦. فراير وآخرون، علم النفس العام، ترجمة ابراهيم يوسف المنصور، بغداد، مطبعة جامعة بغداد، ١٩٨١.



٣٧. فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية الحديثة، دار اليقظة، بيروت، ١٩٧٧.
٣٨. فوق العادة، سموحي، الدبلوماسية والبروتوكول، دمشق، ١٩٦٠.
٣٩. القريوتي، محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للطباعة والنشر، عمان - الأردن، ٢٠٠٠.
٤٠. كامل، حسن، البروتوكول الدبلوماسي والاجتماعي، دار المستقبل العربي، بيروت، ١٩٨٧.
٤١. الكعبي، حاتم، السلوك الجمعي، الجزء الأول، مطبعة الديوانية، بغداد، ١٩٧٣.
٤٢. كونتينو، جورج، الحياة اليومية في بلاد بابل وأشور، ترجمة سليم طه التكريتي، دار الرشيد، بغداد، ١٩٧٩.
٤٣. ليفت، ثيودور، الإدارة الحديثة، ترجمة د. نيفين غراب، الدار الدولية لنشر، القاهرة، ١٩٩٤.
٤٤. ماكيفر، ر، م، وبيدج، شارلز هـ، المجتمع، الجزء الأول، ترجمة د. علي أحمد عيسى، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ١٩٧٤.
٤٥. ماكيفر، ر، م، وبيدج، شارلز هـ، المجتمع، الجزء الثاني، ترجمة السيد محمد العزاوي وآخرون، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ١٩٧١.
٤٦. مالانشكوف، ف، ف، البروتوكول الدبلوماسي في العمل الدبلوماسي، ترجمة د. علي ظاهر الطفيلي، مؤسسة دار الكتاب الحديث، بيروت، ١٩٨٧.
٤٧. موفق عسكر وآخرون، معجم الرافدين، الدار الوطنية للنشر والإعلان، بغداد، ١٩٨٧.
٤٨. لويس معلوف، المنجد في اللغة والآداب والعلوم، المطبعة الكاثوليكية، بيروت، ١٩٥٦.

٤٩. مليكة، لويس كامل، سيكولوجية الجماعات والقيادة، الجزء الثاني، القاهرة، ١٩٨٩.
٥٠. ميريبوا، ليفي، فوجيه، فيلكس، الاتكيت، ترجمة كامل مهدي، شركة الإعلانات الشرفية، القاهرة، بدون تاريخ.
٥١. موسوعة علم النفس، إعداد د. أسعد رزوق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، ١٩٧٧.
٥٢. ميشيل، دينكن، معجم علم الاجتماع، ترجمة د. إحسان محمد الحسن، وزارة الثقافة والإعلام، بغداد، ١٩٨٩.
٥٣. النجار، نبيل الحسيني، الإدارة: أصولها واتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٣.
٥٤. نيكولسون، هارولد، الدبلوماسية، ترجمة محمد مختار الزقزوقي، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، ١٩٥٧.
٥٥. النوري، قيس، طبيعة المجتمع البشري في ضوء الانثربولوجيا الحضارية، مطبعة سعد، بغداد، ١٩٧٠.
٥٦. الهداوي، عبد الجبار، الموجز في التعامل الدبلوماسي والقنصلي، معهد الخدمة الخارجية، بغداد، ١٩٧٨.
٥٧. هيلتن، سونيا هانت جنيفر، نمو شخصية الفرد والخبرة الاجتماعية، ترجمة د. قيس النوري، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، ١٩٨٨.
٥٨. وزارة الدفاع، فن الحرب، مديرية التطوير القتالي، بغداد، ١٩٨٨.
٥٩. ٦٢. يازرعة، محمد حسين، العلاقات العامة والسياحة، دار الرضا، القاهرة، ١٩٦٨.

60. Allport, G.W. Personality, a psychological interpretation, England, constable, 1949.
61. Billy Hodge, organizational behavior, (new york) Johnwiely, 1970.
62. Eysnek, H.J and meill, W.A, Encyclopedia of, Bpsychology, Vol, 1 and 3, London. search press, 1972.
63. Gordon, J.E. personality and behavior, New york, mc Graw-Hill, 1956.
64. Good, C.V. Dictonary of Eduation, (3<sup>rd</sup> edition), New-York, Mc-Graw-Hill, 1956.
65. Lawier, E. Jobatitudes and employee motivation in the personal psychology, 1970, V23, N2.
66. Litter, Joseph A, The Analysis of organizations, Fs, and 2d, ed. New york-John Wiley and Sons, Inc. 1965-1972.
67. Luthans, Fred, organizational behavior, Tokyo- Hill Kogakusha, LTD, 1973.
68. Lewis, Donald, scientific principles of psychology New Jersy, prentice, Hall, 1963.
69. Khadaer K. Hmood. Busines Administration in English and letters writing, DAR. Massira, Amman.2000.
70. Robertson, Iar sociology, New york, worth, 1977.
71. Schermerhorn, management, New york: John wiley and sons, Inc, 2000.
72. William, James, Social problems, New york, Wiley, 1980.

